# LE MEMOIRE DE FIN D'ÉTUDES

# MÉTHODES ET OUTILS POUR UNE RÉDACTION À FORTE VALEUR AJOUTÉE

PIERRE PAQUET

Pierre PAQUET

# Le mémoire de fin d'études

## *Méthodes et outils pour une rédaction à forte valeur ajoutée*

Cet ebook a été publié sur www.amazon.com

© Pierre PAQUET, 2018

Tous droits de reproduction, d'adaptation et de traduction, intégrale ou partielle réservés pour tous pays.
L'auteur est seul propriétaire des droits et responsable du contenu de cet ebook.

**Plan**

Introduction

**Partie 1. C'est bien plus qu'écrire**

Chapitre 1. Le mémoire de fin d'étude
1.1. Raison d'être du mémoire
1.2. Les attentes pour le mémoire
Chapitre 2. Organiser et préparer
2.1. Planning
2.2. Appréhender le champ de l'étude : préparation cognitive

**Partie 2. La partie conceptuelle**

Chapitre 3. Se documenter
3.1. Pour quelles utilités ?
3.2. Les ressources documentaires
3.3. Exploitation des ressources documentaires
Chapitre 4. Esquisser le cadre théorique
4.1. A quoi sert une revue de la littérature ?
4.2. Dresser un brouillon et affiner le plan
Chapitre 5. Rédiger
5.1. Quelques principes directeurs
5.2. Références bibliographiques

**Partie 3. La partie empirique**

Chapitre 6. Le cadre méthodologique
6.1. Raison d'être de la partie empirique
6.2. Définir la méthodologie
Chapitre 7. La partie « Analyse »
7.1. Présenter les informations empiriques recueillies
7.2. « Analyse » : Quelques grands principes
7.3. Synthèse, discussion et recommandations

**Partie 4. Et pour finir ?**

Chapitre 8. L'introduction et la conclusion
8.1. Fonctions de l'introduction et de la conclusion
8.2. Leurs contenus
8.3. Quand les rédiger ?
Chapitre 9. Viser l'excellence
9.1. Quelques règles de « bonne pratique »
9.2. Des pièges à éviter
Conclusion
Bibliographie et sources

## Introduction

Je me permets ici de reprendre la citation célèbre d'Abraham Lincoln pour introduire ce guide : « *Donne-moi six heures pour abattre un arbre, et je dépenserai les quatre premières heures pour aiguiser la hache* »[1]. De temps en temps, j'ai expérimenté la vertu de cette citation dans ma « profession » de rédacteur. Ce n'est pas du simple luxe offert aux étudiants de leur accorder des mois et des années de préparation pour affronter l'épreuve de l'élaboration de leurs mémoires respectifs. Désormais, je pense qu'il est largement plus facile de convaincre un rédacteur professionnel par rapport à un étudiant de l'intérêt d'une telle préparation, autant parce que le professionnel en a déjà fait davantage d'expériences.

Dans cette perspective, je suis persuadée que le rédacteur appréciera beaucoup ce guide qui devrait l'aider à de telle préparation. Concrètement, il s'agit essentiellement d'un partage d'expériences et de savoirs sur ce métier qui m'a toujours passionné. Ainsi, comme il s'agit d'une capitalisation de connaissances sur la rédaction professionnelle de mémoire de fin d'étude, ce guide est aussi appelé à évoluer, et c'est le lecteur lui-même qui devrait être l'acteur de cette dynamique : c'est à vous d'adapter ce guide selon le contexte dans lequel vous travaillez. En tout cas, l'objectif principal de ce manuel n'est pas seulement « d'aider » le rédacteur à optimiser son travail, mais également de l'inciter à trouver lui-même par la suite les voies pour améliorer ses savoirs.

Le guide se divise alors en quatre parties qu'il convient de parcourir selon cet ordre pour profiter au maximum de ses apports. En fait, la première partie appelle le rédacteur à reconsidérer les fondamentaux du mémoire de fin d'étude et de la rédaction de ce dernier. Ensuite, la deuxième et la troisième partie se focalisent sur les deux grandes parties du mémoire, à savoir : la partie conceptuelle et la partie empirique. Enfin, la quatrième partie termine avec les parties introductives et conclusives, tout en offrant des conseils pratiques qui devraient inciter le rédacteur à chercher à améliorer leurs savoirs dans ce métier.

# Partie 1. C'est bien plus qu'écrire

Il faut bien commencer par le véritable commencement, et cela implique une bonne compréhension de l'objet auquel on a affaire : le mémoire de fin d'étude. Certes, le rédacteur dira que « c'est élémentaire » ; mais, les nombreuses expériences malheureuses dans ce métier appellent à méditer longuement sur ce sujet.

## Chapitre 1. Le mémoire de fin d'étude

Pour ce premier chapitre, les rédacteurs sont invités à faire attention sur deux choses se situant en amont de leur travail, auxquelles le risque de commettre des erreurs fondamentales est sensiblement élevé : d'une part, l'appréhension de la raison d'être du mémoire et, d'autre part, les attentes (de divers acteurs impliqués) pour un mémoire.

### 1.1. Raison d'être du mémoire

En lisant pour la première fois l'offre d'emploi propose de recruter des rédacteurs chargés de rédiger des œuvres scientifiques, la motivation peut « battre son plein » en s'estimant être à la hauteur de ce défi. Cela n'est pas du tout « faux ». Pourtant, de très nombreux échecs peuvent être récoltés par la suite, et j'ai été (et je continue à être) sollicité à plusieurs reprises pour « ramasser les pots cassés » par d'autres rédacteurs malheureux qui se sont « cassés la figure » dans leurs premières expériences avec ce métier. L'une des

premières causes de cet échec est incontestablement l'incompréhension, l'appréhension vague de la raison d'être du mémoire.

### 1.1.1. *Ce que le mémoire n'est pas*

Certes, tout rédacteur d'un mémoire sait très bien qu'il n'est pas appelé à rédiger un texte du genre littéraire (un roman, un essai, etc.). Cependant, les « pots cassés ramassés » révèlent de temps en temps le contraire : un lecteur averti sera vite attiré par le grand vide dans le fond même du document écrit. Or, c'est justement pour éviter cela que le rédacteur recruté est censé disposer d'au moins l'expérience de la rédaction de son ou ses propres mémoires. C'est un fait, mais qui n'est pas irrémédiable si l'on est déterminé à méditer un moment sur ce qu'est vraiment un mémoire.

En fait, ce n'est pas simplement écrire, puisque c'est une tâche visant à produire quelque chose de presque exclusivement subjectif, arbitraire, émanant uniquement de l'intérieur de l'auteur. Parfois, je me suis même bien amusé en lisant des rédacteurs qualifiant les auteurs d'œuvres scientifiques « d'écrivains ». Donc, il faut bien comprendre que l'on « n'écrit pas » : on « rédige » car on doit le faire avec la plus grande objectivité possible. Toute subjectivité doit ainsi être couverte par cette objectivité : les impressions, les avis personnels, les « il me semble que », les représentations propres, les jugements personnels, etc. doivent impérativement faire l'objet d'une justification scientifique (on reviendra sur cette notion de « justification scientifique » plus bas). Il ne faut point oublier que l'objet de notre rédaction est une « œuvre scientifique », donc bien encadrée par des règles et normes bien déterminées, très éloignées du « laisser-aller » de la simple intuition.

De même, lorsque l'on est encore débutant dans la rédaction d'une œuvre scientifique, l'on peut être préoccupé par la question : comment va-t-on faire pour « remplir » toutes ces pages ? Autrement dit, c'est essentiellement le « volume » qui se met à la place de l'objectif principal de la rédaction. C'est souvent pour cette raison que la plupart des « pots cassés » reviennent avec des étiquettes du genre : « vide de sens », « idées et propos incohérents », « vous tournez en rond », « déjà dits », etc. Il faut alors bien garder en mémoire que l'on ne remplit pas « ces pages » avec des phrases et des mots, mais plutôt avec des idées bien agencées de manière cohérente pour atteindre un objectif précis.

### 1.1.2. *Pour un objectif bien déterminé*

En effet, l'objectif de la rédaction n'est autre que celui de l'œuvre à rédiger. Mais, qu'est-ce qu'on attend réellement d'une œuvre scientifique ? Certainement, tous les rédacteurs le savent mais force est de reconnaitre qu'un bref rappel est toujours nécessaire, étant donné les dérives qui surviennent parfois.

D'abord, une œuvre scientifique est le produit d'un travail de recherche, et pour cette raison, le rédacteur doit absolument se mettre à la place du chercheur. Il est vrai que des décisions, avis et opinions personnelles du chercheur interviennent à plusieurs stades de ce travail (comme dans le choix du sujet du mémoire en fonction de l'intérêt accordé par le chercheur, par exemple) ; mais tout cela doit s'articuler sur des justifications se basant sur l'objectif de son mémoire, et celui du mémoire en général. En fait, le mémoire (que ce soit un mémoire de recherche tout simplement ou un mémoire professionnel) doit apporter quelque chose de nouveau : pour la discipline scientifique sur laquelle se base la formation du chercheur, et/ou pour l'ensemble de la profession impliquée dans le mémoire, ainsi que pour éventuellement l'entreprise d'accueil si le mémoire

est associé à un stage en entreprise. « *Le-la candidat-e doit s'efforcer d'apporter des éléments d'originalité dans son travail* » (HEIG-VD, 2017, p. 3). Désormais, ces apports qui constituent entre autres une raison d'être du mémoire sont parfois les grands négligés par les rédacteurs-chercheurs. Le simple fait d'exploiter l'existant avec les mêmes moyens utilisés jusqu'alors ne constitue pas un mémoire : le rédacteur-chercheur doit alors être créatif et innovateur (pas nécessairement inventif).

En principe, le chercheur a déjà choisi l'objet de son mémoire (même s'il y a, rarement, des cas où cet objet est remis en question et le rédacteur est sollicité pour aider le chercheur à définir un autre objet de mémoire) ainsi que la problématique (ou question de recherche) ou, du moins, une question de départ (de temps en temps, c'est encore à définir). Ces deux éléments (objet et problématique) doivent alors pointer vers l'objectif ultime du mémoire (principalement, cela revient à répondre à la problématique posée), mais, au-delà, il ne faut pas oublier les apports pour la discipline, la profession, et/ou l'entreprise d'accueil. Généralement, ces apports peuvent prendre diverses formes dans le document final : recommandations, apports théoriques, contribution à la recherche, etc.

Les questions suivantes peuvent aider à appréhender l'objectif du mémoire :

- Au regard de la discipline et/ou de la profession : Qu'est-ce qui a déjà été réalisé et quelles en sont les pistes de recherche ? En effet, on part toujours des théories, des concepts et notions, des résultats de recherche déjà établis pour éviter de « réinventer la roue ».

- Au regard de la profession : quels sont les problèmes-difficultés-obstacles auxquels font face les professionnels dans leur métier, leur empêchant de progresser dans l'accomplissement de leur travail. En d'autres mots : comment améliorer la profession, le contexte dans lequel travaillent les professionnels ?

- Au regard de l'entreprise d'accueil : quels sont les problèmes-difficultés-obstacles pour le développement de l'entreprise ou d'une partie de son organisation (mais impactant significativement sur l'entreprise dans son ensemble) ? Cela peut alors concerner la politique et les stratégies, et/ou les moyens utilisés.

Répondre à ces questions revient à créer quelque chose de relativement nouveau (au niveau de la discipline, la profession, et/ou l'entreprise d'accueil). En tout cas, le principe est simple : il faut partir de l'existant et chercher à progresser vers l'avant, aller au-delà du *statu quo*. Un simple rapport de stage peut (mais pas forcément) ne pas considérer ces différentes questions (relatives aux apports du mémoire), et se contente de faire une analyse descriptive de l'existant : il ne s'agit donc pas de mémoire car n'apportant pas quelque chose de nouveau, ne modifiant pas cet existant. Afin de répondre à ces questions, le chercheur-rédacteur doit adopter une posture critique envers l'existant, ce qui implique une certaine distanciation par rapport à l'objet du mémoire, à la discipline/profession et à l'entreprise d'accueil.

En somme, le rédacteur-chercheur (appelé « rédacteur » tout simplement pour toute la suite, le terme « chercheur » sera dédié au commanditaire, c'est-à-dire au propriétaire final du mémoire rédigé) doit pouvoir dire à la finalisation de la rédaction que l'objectif du mémoire a été atteint. Cela ne peut qu'être le cas si le rédacteur garde devant lui cet objectif, et tout ce qui est réalisé dans le cadre du mémoire contribuera à

l'atteindre (cet objectif). De nombreux mémoires sont d'ailleurs hors-sujet (par exemple : certaines parties du mémoire ne font que de « l'étalage de connaissances, sans contribuer à atteindre cet objectif) car faisant défaut dans ce sens. En outre, en plus de cet objectif ultime, le rédacteur doit aussi veiller à respecter d'autres objectifs (qui ne s'écartent pas de cet objectif principal du mémoire) émanant nécessairement des divers acteurs impliqués pour la réalisation du mémoire.

## 1.2. Les attentes pour le mémoire

En fait, l'établissement de formation, le jury (les membres de jury), le guidant, et le lecteur lui-même ont d'objectifs spécifiques envers le mémoire.

### 1.2.1. *L'établissement de formation : le cahier des charges*

Une grave erreur commise souvent par le rédacteur vient de la négligence qu'il fait dans la lecture et la considération de « tous les éléments » intégrés dans le cahier des charges émanant de l'établissement de formation, d'où est issu le chercheur. En effet, le rédacteur a tendance à penser qu'il connait déjà « par cœur » les exigences en la matière.

Certes, il y a un minimum de règles et normes standards à suivre et à respecter dans l'élaboration de tout mémoire (on en parlera tout au long du présent guide). Néanmoins, tout n'est pas standardisé, bien au contraire sur divers plans : par exemple, si de nombreux établissements bannissent l'emploi des premières personnes (du singulier et du pluriel) dans l'écrit, c'est pourtant l'inverse pour d'autres établissements qui exigent même l'utilisation consistante du « je ».

Il m'arrivait quelquefois, dans mes premières expériences dans le métier, de devoir réviser un travail fait à cause de cette négligence : je pensais que tout va systématiquement et que les cahiers des charges se ressemblent « trop » que les lire intégralement consomme du temps précieux. C'est vrai ! Ils se ressemblent, mais juste une ressemblance qui cache parfois des détails qui font toute une différence (il y a, par exemple, des établissements qui ont élaboré leurs propres normes bibliographiques, distinctes des grandes normes généralement utilisées), et s'abstenir de les lire est, dans ce cas, largement plus chronophage en termes de révision (que de les avoir lu avec attention). Bien entendu, il y a des « normes » (les normes APA pour les références bibliographiques, par exemple) qui ne changent pas : ces éléments demandent juste à être passés diagonalement ; je précise bien, « à lire diagonalement » et non « à négliger ». En effet, il y a des cahiers des charges qui peuvent contenir des demandes très difficiles à satisfaire, ou encore des erreurs se sont glisser dans ces cahiers des charges qui risquent d'alourdir substantiellement le travail du rédacteur s'il ne les a pas lus attentivement.

Il y a matière de se rappeler que le cahier des charges constitue le contrat reliant le chercheur avec le rédacteur, et cet élément a une valeur de contrainte envers ce dernier : on ne peut pas contester une demande tant que celle-ci figure dans le cahier des charges convenu entre les deux parties. Par ailleurs, le cahier des charges contient souvent les exigences du jury pour le mémoire à rédiger.

### 1.2.2. *Le jury*

A titre de rappel, le jury désigne le groupe d'experts chargés de l'évaluation finale du mémoire (en même temps que la soutenance orale) par l'établissement de formation. En tant qu'évaluation, il s'agit alors d'un travail *a posteriori*, c'est-à-dire que le jury n'entame son travail qu'une fois le mémoire a été rédigé en totalité et les exemplaires du livrable remis à l'établissement.

En principe, les attentes du jury ne s'écartent pas de celles de l'établissement de formation, et c'est pour cela que celles-ci figurent ensemble dans le même cahier des charges. Ainsi, lorsque ces attentes du jury ne sont pas explicitement exprimées, il y a lieu de les considérer comme confondues à celles de l'établissement (dans le cahier des charges). Puis, tout ce qui n'est pas dit expressément est considéré comme conforme aux « normes standards ».

En général, le jury attend que le mémoire soit conforme aux exigences préalablement, que ce soit sur le fond ou sur les formes. Ainsi, ses attentes s'expriment souvent *a priori* (avant l'évaluation) sous forme de grille d'évaluation qui donne plus ou moins en détail les éléments sur la base desquels les notes seront attribuées. Ces éléments vont des grandes idées attendues du mémoire jusqu'à la présentation visuelle du document finalement élaboré. En principe, le travail du rédacteur s'arrête dès que l'évaluation par le jury commence : tout ce qui est à modifier et à corriger doivent être terminé avant cette évaluation.

### 1.2.3. *Le guidant*

Le guidant est un terme utilisé dans le présent document pour désigner le directeur de mémoire, le tuteur, le promoteur, le professeur responsable, etc. qui est chargé d'accompagner le chercheur dans la réalisation du mémoire. Cet acteur fait désormais partie du jury pour défendre en quelque sorte le mémoire tout en restant objectif devant les autres membres (du jury). C'est généralement à cause de cette posture qu'il adoptera lors de l'évaluation dans le jury qu'il est amené à être sérieux, voire sévère et exigeant envers le chercheur. Effectivement, c'est surtout son nom qui figure dans le mémoire (en tant que guidant) qu'il cherche impérativement à défendre.

Très souvent, et il m'est arrivé de telle expérience, le rédacteur redoute le guidant car ce dernier vient presque toujours critiquer et faire corriger une partie substantielle du document écrit. En pratique, les demandes du guidant dépendent non seulement de la volonté d'élaborer un document digne d'une œuvre scientifique et conformément aux exigences en vigueur, mais également de ses connaissances et compétences (une chercheuse, par exemple, n'a pas pu bénéficier du soutien de son directeur de mémoire qui, par prétexte, pense que l'objet du mémoire est en dehors de ses compétences), voire de sa personnalité (il m'est ainsi arrivé d'avoir affaire à des guidants sexistes, à d'autres dont le comportement suit leur humeur, etc.). Certes, dans de tels cas, il est préférable qu'il n'y ait pas de guidant.

Néanmoins, il ne faut pas perdre de vue que le guidant devrait être un collaborateur de valeur pour le chercheur, et ainsi pour le rédacteur. En effet, le guidant peut constituer une ressource très importante en matière d'orientation stratégique, d'information et d'idées lors de l'élaboration du mémoire. Alors, comment faire pour que ce soit le cas, autant que possible (en effet, il est impossible de changer la personnalité de quelqu'un, par exemple) ? L'objectif est de profiter au maximum des apports du guidant tout en réduisant au minimum possible les effets négatifs de son éventuelle mauvaise foi (il est important pour le rédacteur d'avoir une attitude neutre dépourvue de tout préjugé envers le guidant car cela risque de porter atteinte à cet objectif).

Pour cela, il est d'abord recommandé de connaitre à l'avance l'existence (ou l'absence éventuelle, un cas rare) de guidant pour un mémoire, ainsi que le mode d'intervention de cet acteur tout au long du travail de recherche en question. Par exemple : certains tuteurs demandent à être consultés à chaque élément à créer, à modifier, à éliminer, etc. tandis que d'autres ne veulent être abordés qu'une fois la rédaction d'une partie consistante est terminée. Dans tous les cas, il est conseillé de toujours proposer une consultation fréquente et systématique du guidant pour toute décision à prendre. Le but est d'obtenir à chaque « nœud de décision » la validation du guidant, de manière à constituer une assurance contre toute contestation ultérieure qu'il pourrait effectuer.

J'ai déjà eu affaire à un mémoire bien réalisé selon toutes les directives du chercheur qui s'est bien montré très actif en termes de remarques et corrections apportées aux éléments que je lui ai envoyés. L'erreur fondamentale commise par ce chercheur est de n'avoir consulté son directeur de mémoire qu'après avoir rédigé la partie conceptuelle (qui fait quelques dizaines de pages) : ce dernier a alors refusé les éléments rédigés, jusqu'à se détacher même de la direction de ce mémoire et le chercheur a dû changer complètement de sujet et de guidant par la suite.

Ainsi, il est préconisé de faire de la sorte dès le début, généralement lors de la définition des premiers éléments du mémoire : objet de mémoire, problématique, plan. Cela doit ensuite rester la règle jusqu'à la finalisation de la rédaction. Il convient alors de toujours envoyer des propositions de ces éléments au guidant et de solliciter son avis et sa validation pour pouvoir entamer l'étape suivante. Chaque élément à envoyer doit ainsi être élaboré de la manière la plus détaillée possible. Par exemple, pour l'envoi d'un plan, il faut le détailler au-delà même du troisième et du quatrième niveau afin que le guidant puisse apprécier l'enchainement de vos idées et d'anticiper votre rédaction (le guidant pourrait ainsi valider ce plan qu'il aurait refusé s'il manquait les détails). Ensuite, il est conseillé de faire de même lors de l'étape de la rédaction proprement dite : il importe de demander déjà l'avis du guidant pour une section rédigée qui pourrait alors y apporter des corrections et modifications plutôt que d'attendre la finalisation de toute une partie avant de le faire (les corrections et modifications à faire devraient alors être relativement moins importantes). Il peut être alors préférable d'attendre le retour après chaque envoi avant de continuer la rédaction.

Dès lors, le rédacteur doit pouvoir tirer le maximum de bénéfice de la communication avec le guidant, et accumulera ainsi des expériences précieuses pour son métier. Plus de guidant vous côtoyez, plus de compétences vous devez avoir : en principe, de telle communication se traduit en un transfert de connaissance et de compétence, et le rédacteur a intérêt à profiter de cet échange. Par ailleurs, il ne faut pas oublier que le produit final du mémoire est destiné à être lu, et le lecteur a également quelques principales attentes sur ce plan.

### 1.2.4. *Le lecteur*

Ceux qui vont lire le mémoire ne sont pas nécessairement des initiés de la discipline/profession, ou encore des universitaires. En principe, tout lecteur attentionné et averti devrait pouvoir lire avec aisance et comprendre un mémoire, aussi scientifique et technique que soit ce mémoire. Il est vrai que le mémoire est une manière de démontrer la capacité et les compétences d'un étudiant, d'un futur professionnel, et les contenus du document

doit alors être à la hauteur de ces compétences. Toutefois, cela ne veut pas dire que ce document ne pourra être lu et compris que par des individus disposant ces mêmes capacités et compétences scientifiques et techniques.

Ceci ne constitue pas de paradoxe lorsque le rédacteur comprend que la qualité « professionnelle » de l'œuvre scientifique réside essentiellement dans le fond, c'est-à-dire les idées, mais que le tout reste accessible par n'importe quel lecteur averti à travers la forme du document. Autrement dit, c'est la forme (la manière de présenter les idées à travers l'écrit) qui facilite la lecture.

En conclusion de ce premier chapitre, la qualité d'un mémoire dépend en grande partie du savoir (savoir en tant que connaissance, mais aussi savoir-faire, voire du savoir-être et du savoir-vivre du rédacteur, puisque son travail ne peut être dissocier de la communication) du rédacteur, un savoir qui s'acquiert avec le temps et la pratique. En définitif, le rédacteur devrait se considérer comme le premier bénéficiaire de son travail. Par ailleurs, il doive avoir conscience de l'importance cruciale d'un travail bien préparé et organisé.

## Chapitre 2. Organiser et préparer

Ce chapitre est destiné à convaincre le rédacteur de l'utilité capitale d'une bonne organisation et d'une préparation minutieuse.

### 2.1. Planning

Il faut reconnaitre que l'élaboration d'un mémoire demande du temps, beaucoup de temps. Dans le parcours « normal » d'un universitaire, le chercheur dispose d'au moins plusieurs mois pour effectuer son mémoire, alors que ce temps est largement plus réduit pour le cas d'un rédacteur professionnel. Cela ne veut aucunement dire que la qualité du travail doit également baisser proportionnellement : c'est plutôt l'inverse qui est attendu, surtout aux yeux du chercheur. Néanmoins, le rédacteur doit toujours avoir conscience de l'importance (en termes de volume, notamment) du travail à faire, et pour un aperçu de ce qui l'attend afin de s'y préparer (en termes de planning), voici une liste sommaire des grandes étapes de la démarche à suivre pour la réalisation d'un mémoire (l'on suppose que l'objet du mémoire, voire la problématique, sont déjà défini, à ce stade) :

- La recherche documentaire

Le rédacteur doit disposer des informations suffisantes pour pouvoir entamer et réaliser jusqu'à la fin le mémoire. Il faut dire que la nature, la forme et la source d'information peuvent changer en fonction des étapes du mémoire ; mais pour le début, le rédacteur doit généralement lire de nombreux ouvrages et articles pour bien appréhender le sujet et établir le squelette du document à rédiger.

Le nombre de ces ouvrages et articles dépend de la longueur de ce document, ainsi que de la complexité de l'objet du mémoire : à titre illustratif, un mémoire sur l'allergologie (discipline médicale qui étudie l'allergie et ses traitements) d'une quarantaine de page (interligne simple) a nécessité une vingtaine de sources documentaires, alors qu'un mémoire sur la communication des groupes armés d'un même volume de page a utilisé un peu moins d'une soixantaine d'ouvrages et articles. Dans son parcours normal, le chercheur dispose de plusieurs années pour lire ces différentes sources documentaires (il est censé entamer la lecture dès le début de sa formation, mais cela s'intensifie dans la période de préparation du mémoire), alors que le rédacteur doit

le faire dans un lapse de temps beaucoup plus court. En tout cas, il faut dire que cette première étape exige du temps et de la persévérance de la part du rédacteur, surtout lorsque ce dernier fait face à un domaine relativement nouveau pour lui.

- La problématisation

Il s'agit de l'étape de la rédaction de la partie théorique (généralement, la moitié du mémoire, en volume). Cela met en œuvre les différents concepts et notions relevés dans les sources documentaires ainsi lues. C'est alors une étape qui nécessite beaucoup de réflexion, et donc du temps.

Ici également, ce temps à dépenser dépend de la longueur de la partie problématique (et donc du mémoire) et encore de la complexité du sujet. Il faut noter que cette « complexité » augmente proportionnellement à l'écart relatif entre la spécialité du rédacteur et la discipline du mémoire. Ainsi, étant un économiste de formation principale, la durée des travaux que j'ai réalisés sur des sujets d'ordre économique (le développement économique de la Thaïlande, l'intégration économique européenne et le Brexit, etc.) est considérablement moindre par rapport à d'autres travaux de domaines sensiblement « écartés » de la Sciences Economiques (des domaines dont je suis loin d'être un initié) : par exemple, l'enseignement pédagogique (environ 5 fois le temps de réalisation d'un sujet « économique », en moyenne), la physique quantique (environ 2 fois), la puériculture de la crèche (environ 3 fois), etc.

Mais, cela dépend aussi de l'expérience : le temps nécessaire pour la réalisation d'un mémoire dans le domaine du « travail social » a, par exemple, considérablement diminué depuis que j'ai traité de nombreux travaux dans ce domaine.

- La formulation des hypothèses de recherche

Cette phase se déroule, soit en même temps que la problématisation, soit juste après cette dernière. Donc, le temps nécessaire pour la formulation des hypothèses est nettement plus court que les deux étapes précédentes. Ici, ce temps est inversement proportionnel à l'expérience dans la rédaction d'œuvre scientifique en général, et il en est de même avec la méthodologie dans son ensemble.

- La définition de la méthodologie de recueil des informations empiriques et de leur analyse

Cela se passe une fois les hypothèses de recherche formulées. Mais, suivant la complexité de la recherche empirique, cette étape méthodologique peut demander de grands efforts de réflexion, d'autant plus que le recueil d'information sur le terrain est également consommateur de beaucoup de temps.

En tout cas, la durée de cette étape dépend en très grande partie du savoir et de l'expérience du rédacteur, mais aussi de la complexité de la méthodologie en question. En effet, la méthodologie est construite à partir d'une multitude d'éléments (variables et indicateurs, plan expérimental, méthodes/approches et outils, échantillonnage, méthode et moyens de collecte des informations empiriques), et le choix entre chacun de ces éléments est très large : lesquels donnent les résultats les plus optimaux (en termes de qualité d'information, de disponibilité des données, de temps nécessaires, d'efforts dans la collecte et le traitement des informations, etc.). Si dans mes débuts, j'adoptais surtout les méthodologies les plus standards (dont principalement recourant à l'entretien ou à l'enquête) car je prenais essentiellement en charge des mémoires relativement

« faciles » (du niveau licence au maximum), je suis actuellement amenée à élaborer des plans expérimentaux beaucoup plus complexes, avec des outils de plus en plus « personnalisés ». En fin de compte, il est difficile de prévoir avec précision à l'avance le coût temporel associé à la méthodologie.

Par ailleurs, il ne faut pas oublier de réserver un temps pour permettre au chercheur de recueillir effectivement les informations sur le terrain en utilisant la méthodologie ainsi définie.

- L'analyse et l'interprétation de ces informations

Les données recueillies doivent faire l'objet de traitement et d'analyse minutieuse, et le temps nécessaire pour cela dépend du volume de ces données et de la complexité de la méthode d'analyse adoptée. Certes, l'expérience et le savoir peut faire varier ce temps d'analyse, mais il est également difficile d'estimer avec précision à l'avance ce coût temporel car c'est en fonction de la méthodologie. Ainsi, par exemple, le temps nécessaire pour cette analyse peut être sensiblement réduit avec l'utilisation habile d'un logiciel, comme pour l'analyse de contenu (étude qualitative) ou l'analyse de données (étude quantitative).

- La discussion et les recommandations conséquentes

Le temps à allouer à cette dernière partie du mémoire peut être relativement plus court si le rédacteur est mieux préparé à la réaliser : cela devrait être beaucoup plus aisé lorsque le rédacteur garde toujours un œil pour cette partie tout au long de la réalisation du mémoire (en notant, par exemple tous les éléments susceptibles de figurer dans cette partie).

Tout cela invite le rédacteur à ne pas négliger le planning lors de la prise en charge d'un mémoire :

–Il ne faut jamais estimer « à la hâte » : il importe de bien calculer autant que possible les temps à allouer à chacune de ces étapes du mémoire en n'oubliant pas de réserver « une marge » de temps pour les « imprévus ».

–Faire une analyse la plus détaillée possible de chacune de ces étapes et effectuer l'inventaire de leurs composantes respectives. Cela peut nécessiter une recherche documentaire plus ou moins approfondie, avant même la prise en charge. Ainsi, par exemple, la faible documentation scientifique (rareté des ressources documentaires) sur un sujet peut faire augmenter le temps de recherche car le mémoire doit toujours être soutenus par des informations suffisamment pertinentes.

–Les expériences passées peuvent servir de référence mais il faut toujours tenir compte des éléments nouveaux. Par exemple, le rédacteur a intérêt à faire des recherches sur l'analyse de contenue multimédia s'il n'a pas l'habitude de cette méthode et les outils correspondants, avant de fixer la durée estimée pour un projet de mémoire.

–Une fois un planning fixé, il faut toujours chercher à réaliser chacune des étapes du mémoire avec une vitesse « optimale », c'est-à-dire le plus rapidement possible sans négliger la « haute qualité » attendue du travail. Autrement dit, il ne faut jamais sous-estimer le temps ; il vaut mieux terminer tôt une étape pour en avoir plus pour les étapes suivantes.

En somme, définir et « garder un œil » sur un planning permet d'éviter beaucoup d'embarras et de stress au rédacteur. La pertinence de la tenue d'un planning réside aussi dans la non-linéarité de la démarche de réalisation d'un mémoire : en effet, très souvent, plusieurs de ces différentes étapes présentées ci-dessus devraient être effectuées simultanément (dans le sens où l'on n'attend pas la fin d'une étape pour entamer une autre) pour optimiser le temps de réalisation du mémoire. Il faut alors reconnaitre que cette dernière apparait comme une véritable gestion de projet où le rédacteur est le maître d'œuvre (*cf.* Tableau 1 – Exemple de planning d'un mémoire). En tout cas, un planning doit être pris comme un élément de contrat car, une fois défini, il faut le respecter.

Tableau 1 – Exemple de planning d'un mémoire

| DATE | AVRIL | | | | | | | | | | | | | | | | MAI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TAF | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| Recherche documentaire | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| Problématisation | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hypothèses | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Méthodologie | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Collecte des données | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Analyse | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Discussion et recommandations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | |
| Introduction et conclusion | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | |
| Finalisation | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

## 2.2. Appréhender le champ de l'étude : préparation cognitive

Comme il s'agit d'élaborer une œuvre scientifique, deux types d'éléments clés doivent être définis en amont : d'une part, les champs disciplinaires impliqués et, d'autre part, les notions et concepts sur lesquels se basent l'étude.

### 2.2.1. *Les champs disciplinaires principalement impliqués*

La définition des champs disciplinaires impliqués principalement dans le mémoire permet de délimiter les moyens à utiliser : allant des notions et concepts à mobiliser jusqu'aux méthodes/approches et outils pouvant être utilisés. En effet, un champ disciplinaire peut être défini comme un ensemble relativement hermétique de connaissances déterminé à travers un objet d'étude et via une méthodologie à laquelle la communauté scientifique qui se réclame de telle discipline se réfère. Dès lors, un même objet d'étude et une même problématique appréhendés sous deux angles disciplinaires distincts donneront lieu à deux mémoires sensiblement différents. C'est par exemple le cas de la socialisation des jeunes enfants placés en institution, un objet d'étude pouvant être étudié très différemment selon qu'il est appréhendé par les approches de la « sociologie » qui insiste sur les interactions d'un sujet étudié avec son environnement social, ou bien par les méthodes de la « psychologie » qui privilégient les travaux en laboratoire (et se désintéressent alors du cadre sociologique constituant la socialisation de ce sujet). Il n'est pas rare d'être confronté à des conceptualisations associées à plusieurs disciplines qui apparaissent incompatibles pour un même objet de réflexion.

Je mets l'accent sur cette question disciplinaire car cela constitue parfois le problème de fonds de certains « pots cassés » qu'il m'est arrivé de devoir « ramasser ». En fait, le cahier des charges d'un mémoire définit rarement de façon explicite son ou ses champs disciplinaires ; dans ce cas, le rédacteur a intérêt à faire la lumière sur ce sujet pour éviter le « hors-sujet ».

### 2.2.2. *Les notions et concepts*

Il en est de même pour les notions et concepts. Mais, la différence entre ces deux termes mérite d'être mentionnée, bien que trop souvent, on les considère comme synonymes. Par définition, « *un concept est une représentation mentale générale et abstraite d'un objet (abstrait ou concret), stabilisée dans une communauté de savoirs à un moment déterminé […]. Aussi, rigoureusement parlant, le terme de concept fait référence à un objet construit dans le monde scientifique ou savant* ». En revanche, bien qu'également une construction, « *une notion est une connaissance intuitive, générale […] qui synthétise les caractères essentiels d'un objet, mais ne prétend pas à la scientificité* » (Chartrand & De Koninck, 2009, p. 143). A défaut de concept, on utilise souvent des notions dans un mémoire tout en essayant d'encadrer celles-ci par d'autres concepts.

Ainsi, par exemple, dans l'étude portant sur le management des changements internes[2], l'on constate qu'il n'est pas fait unanimité sur la définition de la « notion » de « changement organisationnel » : certains auteurs parlent de modification durable d'un sous-système de l'organisation[3], tandis que d'autres considèrent un processus d'évolution de l'organisation qui agit sur les structures et les compétences en jeu dans cette organisation[4] ; d'autres encore désignent un processus de recherche d'équilibre organisationnel entre deux états différents[5].

La plupart du temps, les concepts et notions clés qu'il faut mobiliser se trouvent dans l'énoncé même de la problématique. Voici quelques exemples :

Tableau 2 – Exemples de problématiques et les concepts et notions correspondants

| **Problématique** | **Concepts et notions clés à mobiliser** |
|---|---|
| Quels seraient les enjeux de la culture sur la résistance du consommateur dans un contexte de globalisation ? | – Consommation, culture de consommation,<br>– Résistance du consommateur,<br>– Globalisation |
| Quels sont les principaux déterminants du prix psychologique et du prix de référence d'un produit nouvellement lancé sur le marché ? | – Prix de référence<br>– Prix psychologique<br>– Nouveau produit |
| Dans quelle mesure les sorties culturelles favorisent-ils | – Migration, migrant, primo-arrivant,<br>– Intégration |

| | |
|---|---|
| l'apprentissage et l'intégration des migrants (primo-arrivants) ? | – Sorties culturelles |
| Externaliser le recrutement en le confiant à des cabinets de recrutement : est-ce une stratégie réellement efficace pour une entreprise ? | – Efficacité du recrutement<br>– Stratégie de recrutement<br>– Externalisation du recrutement |

En somme, le rédacteur du mémoire est appelé à faire un travail délicat qui demande beaucoup de réflexion et exige une fine organisation. De telle posture réflexive et organisationnelle doit être maintenue tout au long de l'élaboration de l'œuvre scientifique.

Il y a lieu maintenant de s'intéresser à la première partie du mémoire : la partie conceptuelle.

## Partie 2. La partie conceptuelle

La première partie d'un mémoire est généralement consacrée à l'établissement du cadre général de l'étude, de manière à constituer un cadre d'analyse pour la partie empirique à réaliser ultérieurement. Trois grandes phases composent l'élaboration de cette partie conceptuelle, à savoir, la documentation, la construction du plan, et la rédaction proprement dite.

## Chapitre 3. Se documenter

Certes, le lecteur du présent guide peut affirmer qu'il sait déjà ce qu'est une recherche documentaire. Mais, les expériences malheureuses dans la rédaction du mémoire découlent souvent d'une mauvaise appréhension de cette étape si importante. Alors, il n'est pas inutile de faire un petit détour dans ce domaine pour se rappeler des utilités de la recherche documentaire, du concept de « ressources documentaires », et de la manière optimale dont il faudrait exploiter ces dernières.

### 3.1. Pour quelles utilités ?

Une œuvre scientifique comme le mémoire (professionnel ou de recherche) n'est pas fondée sur la simple intuition de son auteur. Comme déjà évoqué plus haut, tout élément composant ce document doit être présenté de la manière la plus objective possible. Pour cela, le mémoire doit absolument s'appuyer sur des fondations scientifiques solides constitués essentiellement par des concepts. Autrement dit, le mémoire doit faire référence à d'autres œuvres scientifiques qui définissent ces concepts, afin de garantir cette objectivité.

Ainsi, les rédacteurs qui liront le présent guide diront qu'ils savent parfaitement qu'un document qui ne fait pas suffisamment référence à d'autres œuvres scientifiques ne peut pas être une véritable œuvre scientifique. Néanmoins, plus de la moitié des remarques et réclamations faites par les guidants lorsque l'on leur présente un extrait rédigé du mémoire (puis, par les membres du jury au moment de l'évaluation) se focalisent sur cette insuffisance de références faites à des sources documentaires scientifiques pour soutenir les propos évoqués.

### 3.2. Les ressources documentaires

Généralement, il y a deux types de sources d'information pour la réalisation d'un mémoire : les sources documentaires et les sources empiriques. Ces dernières sont les informations recueillies sur le terrain selon une méthodologie bien définie, ces informations étant destinées à vérifier les hypothèses de recherche formulée dans la méthodologie afin de répondre (de manière empirique) à la problématique de l'étude. Cela dit, ce type de sources d'information n'intervienne qu'en deuxième lieu : en effet, il y a lieu d'abord de traiter la « partie problématique » (ou Problématisation) qui consiste à répondre de façon « théorique » à cette problématique de l'étude. C'est justement pour cela que les informations documentaires sont surtout destinées.

Grâce à Internet et l'évolution rapide des Technologies de l'information et de la Communication (TIC), ces informations documentaires deviennent de plus en plus faciles d'accès et disponibles. On n'est plus obligé d'aller feuilleter des documents imprimés à la source car une très grande partie de ceux-ci sont désormais mise en ligne. Cela rend tellement aisé le travail du rédacteur, et c'est pour moi un important élément de motivation dans cette entreprise.

Cependant, cette relative abondance d'information documentaire cache aussi de nombreux inconvénients dont il faut se méfier. En fait, la démocratisation d'Internet a fait en sorte que « tout le monde » peut maintenant se permettre de diffuser des informations sur le « Web » quelles qu'elles sont. Or, en tant qu'œuvre scientifique, le mémoire exige d'être construit et soutenu par des informations nécessairement fiables, pertinentes, et « de qualité ».

De nombreux « retours » (renvois des éléments rédigés en guise de réponse au rédacteur après être lus et avoir fait l'objet d'éventuelles remarques et corrections) de la part des guidants pointent du doigt ce problème de fiabilité des informations utilisées dans le mémoire. Ainsi, il m'arrive d'être chargé de « reprendre en main » des mémoires déjà entamés par d'autres rédacteurs qui ne se souciaient pas suffisamment de cette fiabilité des informations : ils intégraient des informations citées « gratuitement » par des « particuliers », c'est-à-dire que ces derniers non plus ne se préoccupent pas de cette question de fiabilité de leurs informations puisque cela n'est pas vraiment dans leur intérêt (il ne faut pas leur en vouloir). Donc, il convient de rappeler qu'il faut toujours se méfier des auteurs qui ne citent pas leurs sources documentaires lorsque ceux-ci sont des particuliers qui diffusent des informations (essentiellement via des billets de blogs ou des sites internet personnels) sans être mises sous contrôle par une institution réputée dans la mise à disposition de données « fiables ».

Qu'est-ce qu'il faut alors entendre par diffuseur d'information fiable (puisque la fiabilité des informations dépend ainsi de la fiabilité du diffuseur lui-même) ? Par définition, le terme « fiabilité » signifie : attitude qui inspire la confiance en raison de son sérieux, et la notion de « sérieux » lui-même dénote également cette confiance tant recherchée. Désormais, il ne faut pas oublier que l'œuvre scientifique vise à bâtir quelque chose sur des fondations solides, et donc « de confiance » pour garantir son caractère « scientifique ». Il faut tout de même admettre que « confiance » est, pour sa part, une notion très relative : un individu peut être digne de confiance et recommandé par une personne tout en inspirant la méfiance d'autres personnes. Alors, il faut préciser que les diffuseurs d'information peuvent être qualifiés de « fiables » à condition d'être considérés comme tels par la communauté scientifique.

Voici alors une proposition de liste (non-exhaustive) de types de diffuseurs d'informations pouvant être considérés comme fiables aux yeux de la communauté scientifique (par ordre de fiabilité) :

- Toute entité représentant la communauté scientifique elle-même, mais, là encore, la notoriété des entités constitue un critère de classement de celles-ci : il y a des entités « plus fiables » que d'autres. Par exemple, si la notoriété de l'APA (American Psychological Association) ne fait aucun doute au niveau de l'ensemble de la communauté scientifique, il n'en est pas nécessairement de même pour une association d'étudiants d'une discipline d'une université privée n'ayant pas encore obtenu l'homologation d'une autorité compétente chargée de veiller au respect des normes dans ce domaine (c'est une situation assez courante dans les pays en voie de développement, par exemple). Pour faire simple, il est recommandé de se référer autant que possible à ces entités de « grande notoriété ».

- Toute entité recommandée, de manière explicite ou non, par la communauté scientifique. En effet, il y a, par exemple, des « grandes universités » européennes et nord-américaines qui établissent une liste (également non-exhaustive) d'entité qu'elles recommandent à leurs étudiants comme étant des sources d'information fiables. Dès fois, de telle liste figure dans le cahier des charges d'un mémoire, une raison de plus de ne pas négliger de lire attentivement les termes qu'il contient. A leur tour, ces entités recommandées par la communauté scientifique peuvent aussi recommander d'autres entités (qui peuvent alors considérées comme également « fiables »). De telle recommandation peut ne pas être explicite (à travers une liste expressément élaborée pour cette raison), mais à travers le simple fait de « citer » des sources associées à des entités dans leur productions scientifiques et/ou officielles.

- Les institutions gouvernementales bien que les informations délivrées par celles-ci sont parfois problématiques. Ainsi, il n'est pas rare que des entités pouvant représenter la communauté scientifique émettent des fortes critiques, voire réfuter, certaines informations émanant de grands organismes gouvernementaux tels que le Fonds Monétaire International, la Banque Mondiale, la Banque centrale européenne, etc.[6] C'est souvent le cas lorsqu'il s'agit d'institutions gouvernementales au niveau étatique, notamment quand les informations diffusées impliquent l'image et la réputation des gouvernants. Tout cela indique que la fiabilité de ces institutions reste relative, ce qui devrait amener le rédacteur averti à toujours faire des comparaisons et des « recoupements » pour vérifier lui-même l'objectivité des informations délivrées par ces entités.

La fiabilité des deux premiers types d'entités (représentant la communauté scientifique et représentées par cette dernière) devrait, en principe, se transmettre sans problème à toute autre « entité-fille » rattachée officiellement à celles-ci. Mais, cela n'est pas forcément le cas du troisième type de diffuseurs d'information (institutions gouvernementales), de par le caractère « relatif » de leur fiabilité.

Par ailleurs, en relation avec cette fiabilité, il est recommandé au rédacteur de toujours rechercher les informations les plus complètes et les plus récentes autant que possible. En effet, un petit extrait de données statistiques sur un sujet ne révèle souvent que la « partie émergée de l'iceberg » : une tendance à court terme ne doit jamais être généralisée pour le moyen-long terme pour des données très fluctuantes, par exemple. De même, les données « trop » anciennes risquent de ne plus représenter convenablement une situation actuelle,

rendant également « obsolètes » les œuvres qui les utilisent. Il faut alors veiller à ces critères conditionnant la « qualité » du mémoire (les guidants réclament toujours des informations plus étoffées et récentes).

Devant tous ces critères, le rédacteur se plaindra certainement que les informations « de haute qualité », récentes et fiables ne sont pas souvent disponibles gratuitement. C'est une réalité. Ainsi, par expérience, voici quelques idées pour obtenir des informations de qualité acceptable gratuitement :

- D'abord, privilégier les sources « sûres » qui délivrent des informations gratuitement (au moins partiellement). Désormais, il y a les sites de production scientifique qui mettent à disposition gratuitement plusieurs œuvres scientifiques validées (comme cairn.info, revue.org, jstor.org, PubMed, Persée, etc.) ou non nécessairement validées (halshs.archives-ouvertes.fr, cochranelibrary.com, etc.). Il y a aussi les sites d'institutions membres de la communauté scientifique (CNRS, CEPII, etc.) qui mettent gratuitement plusieurs résultats de recherche à disposition du grand public.

- Ensuite, profiter des sources « relativement sures » car constituées essentiellement d'organismes gouvernementaux de niveau international-extranational (OMC, FAO, OCDE, BCE, FED, etc.) ou national (INSEE, DREES, etc.).

- Recourir à divers moyens pour vérifier s'il y a d'autres sources qui mettent gratuitement en ligne les contenus d'un ouvrage/article payant recherché. Pour cela, interroger différentes bases de données et de moteurs de recherches contenant des monographies, des articles de journal ou de périodique, des productions universitaires (travaux de recherche), etc. : le catalogue collectif des universités (sudoc.abes.fr), etc., les moteurs de recherche spécialisés tels que Google Scholar (scholar.google.fr), les thèses soutenues en France (theses.fr), recherche Isidore (rechercheisidore.fr), etc. Il n'est pas rare que des livres vendus sur des sites e-commerce sont accessibles gratuitement ailleurs.

- Utiliser les outils de recherche dont les opérateurs booléens pour optimiser la recherche : « + » pour des termes à inclure absolument, « - » pour des termes à exclure, les guillemets " " pour les expressions, des mots clés (comme dans les moteurs de Google tels que *allintitle:* pour des mots devant figurer dans le titre du document, *filetype:* pour définir le format rechercher, etc.).

- Rechercher si les documents en accès restreint sont en accès libre dans d'autres formats de fichier (la plupart des articles scientifiques sur le site journals.openedition.org ne peuvent pas être télécharger librement, par exemple) ou dans d'autres langues (puis traduire à l'aide des outils de traduction en ligne : Google traduction "translate.google.com" est par exemple un traducteur en ligne facile à utiliser et donne des résultats très acceptables parfois car c'est un outil qui évolue au fil de son utilisation).

- Mémoriser les sites qui n'offrent que des services payants et/ou restreints tels que les librairies en ligne (Amazon, Fnac, Decitre, Abebooks, etc.), les sites de partage de documents en ligne (scribd.com, calameo.com, etc.), etc. pour ne pas perdre du temps dans la recherche documentaire. Toutefois, cela ne veut pas dire qu'il faut bannir absolument ces sites : il m'arrive souvent de

consulter ces sites pour obtenir des informations sur des livres (des informations bibliographiques essentiellement), de même que les librairies en ligne mettent souvent à disposition gratuitement des extraits de livre (et les contenus de ces extraits sont parfois très utiles pour le travail à réaliser).

Finalement, il faut que les informations utilisées soient vraiment « pertinentes » pour l'étude réalisée. Parfois, les guidants évoquent cette question de la pertinence des informations car il arrive que le rédacteur perd de vue l'objectif poursuivi par le mémoire. Il faut toujours se demander : en quoi cette information (si fiable et de « haute qualité » qu'elle soit) va être utile pour atteindre cet objectif, en quoi va-t-elle permettre de répondre à la problématique de cette étude ?

En somme, il importe de dépenser beaucoup de temps pour parler et comprendre le mécanisme de la recherche documentaire, justement pour optimiser le coût temporel à allouer pour cette étape cruciale de la réalisation du mémoire. Mais, ce n'est qu'une des premières étapes car les informations que contiennent les documents recueillis doivent maintenant être exploitées.

## 3.3. Exploitation des ressources documentaires

Cette étape demande aussi à être optimisée : l'idée est d'extraire de ces documents toutes les informations nécessaires pour le mémoire (la partie théorique plus particulièrement) tout en essayant d'avancer le plus vite possible.

### 3.3.1. *Comment procéder ?*

L'un des effets secondaires de la disponibilité des informations sur Internet est la gestion de la masse d'informations qui abondent généralement sur ce canal. Alors, comment n'extraire que les informations pertinentes pour le mémoire et éviter la redondance ? Bien évidemment, il faut lire les documents recueillis.

Ci-après alors une liste de proposition pour cette optimisation de l'exploitation des informations dans ces documents :

- Il est déconseillé d'essayer d'amasser une quantité importante de documents pour ensuite les lire. Au lieu de cela, les quelques premiers documents récupérés devraient être lus pour en dégager les grands concepts susceptibles à associer au mémoire. En fait, ce sont les premières lectures qui donnent les grandes orientations pour les lectures suivantes.

- Il convient de commencer par les documents (ouvrages/articles) « généraux » qui abordent l'objet du mémoire. Cela permet de distinguer les concepts de base de la recherche, et ainsi de continuer la recherche documentaire en se focalisant sur ceux-ci. Prenons à titre d'exemple illustratif la problématique suivante : « *En quoi l'isolement social des personnes âgées vulnérables peut-il être facilitateur de certaines situations d'abus de faiblesse ?* » Le rédacteur considèrera donc les concepts « d'isolement social », de « personnes âgées », de « vulnérabilité », et « d'abus de faiblesse ». Dès lors, la recherche se concentrera sur les ouvrages généraux traitant de ces thèmes.

- Progressivement, en s'appuyant sur ces concepts de base, la recherche documentaire s'intéresse alors aux documents plus spécialisés sans se perdre. En reconsidérant l'exemple illustratif

précédent, les premières lectures (d'un ouvrage par concept identifié, par exemple) devraient permettre au rédacteur d'approfondir d'autres concepts et notions tels que la « dépendance fonctionnelle », « l'autonomie », « la solitude », « la protection juridique », etc.

– Entreprendre une « lecture rapide » des documents. Il ne s'agit pas de lire « à la hâte » un document, mais plutôt d'une lecture « diagonale » : commencer par le résumé du document (s'il en a), l'introduction, et la conclusion (ces trois éléments doivent renfermer l'essence du document, on en verra davantage concernant l'introduction et la conclusion) ; ensuite, continuer par le sommaire (ou table des matières) qui doit montrer le cheminement des idées qui tapissent le fond du document ; puis, repérer les mots-clés (un ou quelques concepts-clés du mémoire peuvent figurer parmi ceux-ci) avant de lire éventuellement de manière plus ou moins approfondie les parties en relation étroite avec l'objet de l'étude et les concepts de base.

– La réalisation d'une note de synthèse de 3 à 5 pages peut être bénéfique quand on dispose de plusieurs documents abordant un même concept.

– Enfin, il est fortement conseillé de « surligner » les éléments considérés comme importants pour pouvoir mieux les retrouver par la suite.

Au fur et à mesure que la recherche documentaire avance, il est possible de construire progressivement le plan du mémoire.

### 3.3.2. *Le plan*

Comme dit plus haut, le plan offre une vue synthétique du cheminement d'idées que contient le mémoire. Il doit ainsi aider le lecteur à ne pas se perdre, surtout lorsque le document final est assez volumineux. Chaque subdivision de ce document doit se focaliser sur une idée, une notion, un concept, un fait, etc., et les différentes subdivisions doivent être reliées les unes des autres par des liens logiques, d'autant plus qu'elles doivent être organisées de manière cohérente. Afin d'atteindre cet objectif, tout en adoptant un rythme plus ou moins soutenu, il est conseillé d'élaborer le plan au même moment que la recherche documentaire.

En principe, un mémoire est divisé en deux grandes subdivisions (que nous nommons « parties ») que sont la « partie théorique » et la « partie empirique » (d'autres termes ou expressions reflétant les contenus de chaque partie peuvent prendre la place de ces titres) qui seront à son tour se subdivisent en plusieurs sous-parties (que nous appelons « chapitres »), et ainsi de suite (pour les sections, sous-sections, paragraphes, sous-paragraphes, etc.). Mais, selon les recommandations du cahier des charges et/ou des guidants, il n'est pas rare d'avoir affaire à des mémoires divisés en trois parties (souvent, la troisième partie est composée de la méthodologie ou encore des recommandations).

En fait, si le rédacteur suit les recommandations de la sous-section précédente, les concepts-clés du mémoire devraient être identifiés en premier lieu, et ces éléments pourront constituer les grands axes du plan de la partie théorique (le plan de la partie empirique dépend surtout de la méthodologie et des informations empiriques recueillies sur le terrain). Toujours en reprenant l'exemple illustratif de la sous-section précédente, il est possible de mettre les quatre concepts identifiés comme titres des « chapitres » de la partie théorique,

regroupés ainsi : « Isolement et vulnérabilité des personnes âgées » (chapitre 1) et « De la vulnérabilité à l'abus de faiblesse » (chapitre 2). Ensuite, les « sous idées » découlant de ces concepts principaux (ces chapitres) constitueront les titres des « sections », et ainsi de suite. De cette manière, le plan prendra forme au fur et à mesure de la lecture des documents recueillis. La rédaction proprement dite du mémoire sera ensuite faite sur la base du plan.

## Chapitre 4. Esquisser le cadre théorique

Dans ce chapitre, il s'agit principalement de montrer comment utiliser les informations documentaires pour élaborer le plan, et ensuite affiner ce plan avec des détails pour obtenir un premier aperçu du mémoire à travers un brouillon. Mais, avant cela, il importe de faire un bref rappel de ce qu'est une revue de la littérature, qui est la base de la partie théorique d'un mémoire.

### 4.1. A quoi sert une revue de la littérature ?

Une « revue de la littérature » peut être nommée de différente manière, telle que « état de l'art », « cadre théorique », « partie conceptuelle », « problématisation » ou « partie problématique », etc. En fait, par définition, une revue de la littérature est le résultat d'un triple travail : la recherche documentaire, l'analyse descriptive des informations issues de cette recherche en vue de la construction du cadre d'étude mettant en exergue les connaissances scientifiques existantes sur l'objet de recherche, et la formulation des hypothèses de recherche devant découler de cette analyse (Dumez, 2011). On a déjà largement parlé de la recherche documentaire dont l'utilité n'est plus à démontrer.

L'analyse descriptive des informations recueillies par la recherche documentaire consiste essentiellement à faire l'inventaire de tout (en principe) ce qui est dit à propos de l'objet de recherche. Plus précisément, l'objectif ultime de la revue de la littérature est de trouver dans la littérature scientifique (les documents scientifiquement « fiables » qui existent jusqu'alors) des éléments de réponse à la problématique du mémoire. Certes, ces éléments de réponse ne sont que « théoriquement » donnés et proposés, sinon la problématique n'a même pas raison d'être (c'est une question déjà résolue, ce n'est plus donc une problématique en tant que telle). Ce qu'il faut faire, c'est de poser la question : qu'est-ce qui est dit à propos de cet objet de recherche et qui peut mener vers ces éléments de réponse ?

Il arrive quelquefois que la problématique posée dans un mémoire est en quelque sorte une déclinaison d'une autre problématique déjà posée à un niveau plus général. En d'autres termes, la nouvelle problématique (celle du mémoire en cours de réalisation) est un approfondissement d'une recherche déjà réalisée en insistant sur des cas particuliers, par exemple. Dans ces cas, la revue de la littérature sera composée, en grande partie, de cette étude réalisée auparavant tout en insistant notamment sur les points perfectibles de cette dernière : l'analyse ne se cantonne plus alors sur le « descriptif » puisqu'il y a lieu surtout d'adopter un point de vue critique en mettant un accent aussi bien sur les « points forts » de cette étude que sur les limites de celle-ci. En fait, se baser sur une étude antérieure nécessite de prendre en compte la portée de celle-ci et ainsi de chercher à obtenir des résultats encore meilleurs.

Mais, pour la plupart, la problématique du mémoire est une question relativement nouvelle. En tout cas, toute problématique doit toujours mobiliser des concepts ou des notions déjà utilisés dans des études antérieures.

L'idée est alors d'analyser les documents scientifiques qui définissent et/ou mobilisent ces concepts : de temps en temps, ces documents citent (donc, pointent vers) d'autres documents scientifiques plus anciens qui donnent des points de vue plus généraux concernant ces concepts. Il importe alors d'utiliser autant que possible des documents récents qui ont parfois adopté une posture critique envers les autres études ayant déjà mobilisé ces concepts ; cela facilite d'ailleurs le travail du rédacteur. Par ailleurs, il convient de noter que les termes « points de vue critique » ne veut en aucun cas dire « analyse subjective » ou « arbitraire » : tout propos doit toujours s'appuyer sur des opinions scientifiquement acceptées et fondées, d'où la nécessité de citer des documents scientifiques en appui.

Au fur et à mesure de l'analyse (essentiellement descriptive) faite, qui doit désormais se matérialiser par l'écrit (rédaction de la partie conceptuelle), il faut chercher à formuler les hypothèses de la recherche. En effet, la finalité de la problématisation est de construire un cadre d'analyse pour permettre ensuite à répondre à la problématique, mais cette fois de manière empirique. Voici un ensemble de définitions de l'hypothèse de recherche : « *L'hypothèse est un énoncé affirmatif écrit au présent de l'indicatif, déclarant formellement les relations prévues entre deux variables ou plus. C'est une supposition ou une prédiction, fondée sur la logique de la problématique et des objectifs de recherche définis. C'est la réponse anticipée à la question de recherche posée* » (Roger & Raoul, 2010, p. 23).

Ci-après un exemple de problématique avec quelques-unes des hypothèses de recherche formulée au fur et à mesure de la rédaction de la revue de la littérature : *Quels sont les principaux déterminants du prix psychologique et du prix de référence d'un produit nouvellement lancé sur le marché ? Cas de la montre connectée « Apple Watch Sport » de l'entreprise « Apple Inc. »*. Hypothèses (seulement trois des onze ainsi formulées) :

- *H1 : Le prix de référence est une fonction positive de l'utilité perçue qu'un individu associe à un produit (nouveau ou non).*
- *H2 : Le niveau d'expérience d'un individu avec un produit, même en conception, est proportionnel au niveau du prix de référence que l'individu associe à ce produit.*
- *H3 : Le prix de référence est inversement proportionnel à la connaissance du prix, cette dernière étant composée essentiellement :*
    - *De l'attention portée aux prix affichés,*
    - *De la mémorisation de ceux-ci,*
    - *Et de la sensibilité aux prix*.

En somme, la revue de la littérature est une manière pour le chercheur (et donc le rédacteur) de montrer qu'il maîtrise parfaitement l'objet de recherche, les concepts mobilisés par la problématique, et qu'il apporte à travers ce mémoire quelque chose « d'original ». « *Il faut bien maîtriser ce qui a déjà été fait en matière de recherche pour pouvoir positionner sa propre recherche de manière à ce qu'elle apporte quelque chose de plus, à ce qu'elle soit originale* » (Dumez, 2011, p. 17). Phillips et Pugh (1994) indiquent que cette « originalité » implique la réalisation d'étude empirique non encore réalisé jusqu'alors, l'interprétation d'idées-approches-pratiques déjà connue mais d'une autre façon, de nouveaux apports d'informations nouvelles sur des problèmes anciens, une synthèse originale des savoirs sur un objet d'étude, l'application des résultats d'une recherche dans un contexte particulier ou un tout autre contexte, l'application d'une technique

dans un autre contexte/discipline, la transdisciplinarité en employant diverses méthodologies, étude d'un domaine nouveau pour la discipline scientifique du mémoire, ou augmentation de la connaissance d'une façon qui n'a pas encore été utilisée. Dans ce sens, il peut arriver que les résultats finaux du mémoire soient sensiblement différents (voire en opposition) à ceux des études menées auparavant.

## 4.2. Dresser un brouillon et affiner le plan

Etrange que cela puisse paraitre, le brouillon est un outil très pratique, voire nécessaire pour le rédacteur qui cherche à optimiser son travail.

### 4.2.1. *Pourquoi un brouillon, et de quoi devrait-il comporter ?*

Ce n'est pas parce que l'on se place derrière l'écran et devant le clavier que l'on doit se débarrasser du brouillon, surtout lorsqu'il s'agit de rédiger un mémoire. Par définition, un brouillon est une première ébauche d'un écrit qui est destinée à être recopiée « au propre » par la suite. En fait, la tenue d'un brouillon devrait être une habitude de tout rédacteur qui cherche à optimiser son travail : cela permet d'avoir une certaine vue synthétique du document à rédiger, avec possibilité de modification aisée quant à l'organisation des contenus du brouillon à ce niveau, tout en offrant une perspective de rédaction à vitesse plus ou moins élevée lorsque ce brouillon est finalement terminé.

Mais, qu'est-ce qui doit figurer dans le brouillon d'un mémoire ? Il faut d'abord préciser que le document finalement rédigé n'est pas une partie « à améliorer » de ce brouillon (même si la définition évoquée précédemment le suggère). Il est possible d'assimiler le brouillon à un squelette très détaillé du mémoire, et comportant toutes les références aux informations à inclure dans le document.

Pour la partie théorique alors, le brouillon est le plan finement détaillé tout en indiquant à chaque élément du détail les références bibliographiques correspondantes. Personnellement, j'ai acquis et perfectionné cette technique au fil de mes expériences dans ce métier. Dans mes premiers débuts, lorsque je n'ai pas eu recours au brouillon, je me suis souvent « cassé » la tête avec les « aller-retour » entre ma rédaction et les sources documentaires, d'autant plus que cela a été largement plus chronophage. Mais, maintenant, je me permets de dépenser le temps qu'il faut pour élaborer le brouillon, et plus celui-ci est détaillé, plus la rédaction proprement dite (ultérieure) sera à vitesse élevée.

### 4.2.2. *Préparation « matérielle »*

Pour faire le brouillon du mémoire, il faut d'abord préparer le « matériel » à utiliser (une métaphore car tout ce que l'on va utiliser peut être numérisé, c'est plus facile à utiliser et à modifier au besoin). Voici une proposition de démarche dans l'élaboration du brouillon du mémoire :

- Renommer le nom de chaque fichier des documents recueillis lors de la recherche documentaire avec le titre effectif du document. Raccourcir le nom si ce titre est trop long. Ainsi, par exemple, le fichier d'un document au format pdf a été téléchargé avec le nom dd13.pdf ; mais le titre de ce document est « *Incapacités et perte d'autonomie des personnes âgées en France : une évolution favorable entre 2007 et 2014* » ; donc, il est préconisé de renommer le fichier avec le nom "Incapacités et perte d'autonomie des personnes âgées en France.pdf". Cela permet de se retrouver facilement dans la

documentation, surtout lorsque l'on a affaire avec de nombreux fichiers (parfois, il faut gérer plusieurs dizaines de fichier, et l'on risque de devoir en ouvrir la plupart pour retrouver une information utile si l'on n'a pas préalablement renommé les fichiers).

–Mettre les documents de type pdf dans un ou plusieurs dossiers spécialement dédiés et nommés pour eux. Dans ma propre organisation « matérielle », je réserve toujours quatre dossiers pour les documents de type pdf, nommés A, B, C et D. Si le mémoire est moins long (le nombre de page est prévu dans le cahier des charges) et/ou utilise peu de ressources documentaires (une dizaine de fichiers pdf, par exemple), j'utilise uniquement le dossier A. J'utilise ensuite le dossier B si je dois gérer beaucoup plus de fichiers pdf, et ainsi de suite. Lorsque j'ai affaire à plusieurs dizaines de fichiers, je mets les fichiers qui correspondent au premier chapitre dans le dossier A, ceux associés au deuxième chapitre dans le dossier B, et ainsi de suite. Je réserve aussi un dossier nommé "Others" pour les fichiers « non-classés » et un autre dossier nommé "Trash" pour les fichiers qui apparaissent inutiles à première vue mais dont je ne suis pas certain qu'il faut supprimer (il m'arrive de devoir retrouver ces fichiers ultérieurement) (*cf*. Figure 1).

–Insérer un suffixe « A » devant chacun des noms des fichiers du dossier A (respectivement « B » devant les fichiers du dossier B, et ainsi de suite) suivi d'un numéro, à titre de référence pour le document en question. Cela est utile pour ne pas à écrire les noms complets de ces fichiers dans le brouillon, de manière à alléger celui-ci (qui ne doit comprendre que les détails utiles aidant à la rédaction, par la suite). Ainsi, pour l'exemple précédent, le nom du fichier devient "A01 Incapacités et perte d'autonomie des personnes âgées en France.pdf". Le numéro peut être posé arbitrairement, mais souvent, ce sont les documents lus en premier dans la recherche documentaire qui sont logiquement numérotés les premiers (*cf*. Figure 2).

–Surligner les éléments-clés de chaque document considéré pour mieux les retrouver ensuite, et noter la référence de ces éléments avec une indication brève de ceux-ci dans le brouillon (*cf*. Figure 3 et Figure 5).

–Faire de même (les étapes citées précédemment) pour les documents de type html ou htm (page web), mais cette fois en utilisant le suffixe « PA » au lieu de « A » pour distinguer avec les fichiers pdf (les trois dossiers A, B et C qui contiendra les pages seront à mettre dans un dossier nommé « page », tandis que les quatre dossiers A, B, C et D pour les fichiers pdf seront dans un dossier nommé « pdf »). Il est possible de copier-coller les contenus essentiels d'une page web dans un fichier doc ou docx (document Word) avant de le renommer selon les directives ci-dessus (*cf*. Figure 1).

***Remarques*** :
J'ai l'habitude de réserver les sept dossiers suivants pour chaque mémoire à rédiger (dans le répertoire racine – *cf*. Figure 4) :

–« Com » pour y enregistrer les communications importantes concernant plus spécifiquement ce mémoire. J'enregistre alors chaque

communication dans un fichier texte renommé par la date du courriel qui la comporte avec un intitulé bref du contenu de ce fichier.

–« img » pour les fichiers images à utiliser dans le mémoire ; souvent, je suis amenée à retoucher certains images.

– « Pages » pour les fichiers html ou htm (pages web).

–« pdf » pour les fichiers pdf (je mets aussi dans ce dossier les fichiers d'un autre type que pdf lorsque ceux-ci sont peu nombreux).

–« Tools » pour les fichiers contenant les outils généraux et spécifiques dans l'élaboration du mémoire (cahier des charges, guide, fichiers échangés avec le chercheur, données, etc.).

–« Transit » pour les différentes versions du mémoire envoyées au fur et à mesure de l'élaboration de celui-ci. Les fichiers qui les contiennent sont alors renommées par les dates de leurs envois respectifs.

–« Trash » pour les fichiers temporaires, les brouillons, les versions obsolètes du mémoire, etc.

J'ai aussi l'habitude de changer les icônes des dossiers pour mieux me retrouver dans mes éléments de travail.

Enfin, le fichier principal du travail, pour la rédaction du mémoire (qui deviendra alors le livrable, *in fine*) se trouve aussi dans ce répertoire racine. Ce fichier portera le nom de la commande prise en charge.

Figure 1 – Répertoires pour les fichiers pdf (à gauche) et pour les fichiers web (à droite)

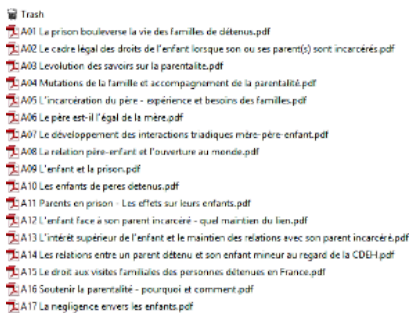


Figure 2 – Les fichiers du dossier "pdf"

Figure 3 – Surlignage du fichier pdf

Figure 4 – Les contenus du répertoire racine d'une commande

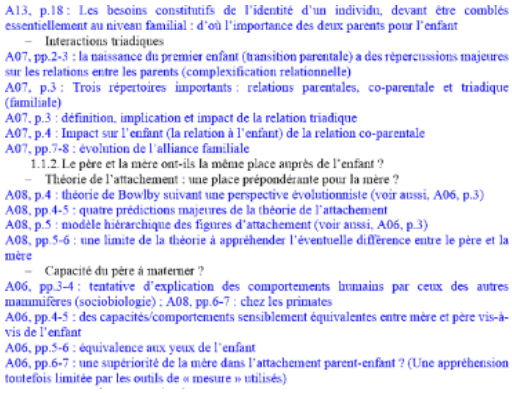
A13, p.18 : Les besoins constitutifs de l'identité d'un individu, devant être comblés essentiellement au niveau familial : d'où l'importance des deux parents pour l'enfant
– Interactions triadiques
A07, pp.2-3 : la naissance du premier enfant (transition parentale) a des répercussions majeures sur les relations entre les parents (complexification relationnelle)
A07, p.3 : Trois répertoires importants : relations parentales, co-parentale et triadique (familiale)
A07, p.3 : définition, implication et impact de la relation triadique
A07, p.4 : Impact sur l'enfant (la relation à l'enfant) de la relation co-parentale
A07, pp.7-8 : évolution de l'alliance familiale
1.1.2. Le père et la mère ont-ils la même place auprès de l'enfant ?
– Théorie de l'attachement : une place prépondérante pour la mère ?
A08, p.4 : théorie de Bowlby suivant une perspective évolutionniste (voir aussi, A06, p.3)
A08, pp.4-5 : quatre prédictions majeures de la théorie de l'attachement
A08, p.5 : modèle hiérarchique des figures d'attachement (voir aussi, A06, p.3)
A08, pp.5-6 : une limite de la théorie à appréhender l'éventuelle différence entre le père et la mère
– Capacité du père à materner ?
A06, pp.3-4 : tentative d'explication des comportements humains par ceux des autres mammifères (sociobiologie) ; A08, pp.6-7 : chez les primates
A06, pp.4-5 : des capacités/comportements sensiblement équivalentes entre mère et père vis-à-vis de l'enfant
A06, pp.5-6 : équivalence aux yeux de l'enfant
A06, pp.6-7 : une supériorité de la mère dans l'attachement parent-enfant ? (Une appréhension toutefois limitée par les outils de « mesure » utilisés)

Figure 5 - Aperçu d'exemple de brouillon

A ce stade, il est alors nécessaire de faire une lecture détaillée des parties importantes (pour le mémoire) de chaque document recueilli : c'est seulement de cette manière que les éléments-clés peuvent être surlignés et référencés dans le brouillon. Pour ce référencement, il faut utiliser une pagination invariante, soit à partir des numéros de page sur la barre d'outil du lecteur de pdf, soit à partir des numéros inscrits sur les pages des documents (les deux numérotations sont généralement très différentes notamment lorsqu'il s'agit d'article de journal ou de périodique). Le plan de la première partie deviendra alors de plus en plus affiné et le rédacteur peut déjà avoir une perspective de la partie théorique une fois rédigée.

Finalement, il est aussi préconisé d'utiliser un modèle de document pour automatiser la mise en forme du mémoire. Il est vrai que la mise en forme finale du document n'incombe pas au rédacteur qui doit uniquement assurer l'élaboration d'un document. Il faut toutefois dire que ce document doit être généré avec un formatage minimum (police : Times New Romans, taille du caractère : 12, interligne : simple, alignement : justifié, numérotation des titres : hiérarchique en général). En fait, un modèle définit la structure d'un document et intègre les paramètres invariants de ce dernier comme les polices, la mise en page, les styles, etc.

Or, l'utilisateur de MS Word (de 2007 à 2016) peut ainsi remarquer que lorsqu'il ouvre ce logiciel de traitement de texte, le modèle utilisé par défaut diffère sensiblement de ce que le rédacteur doit employer. Par exemple, police : Calibri (Corps), taille des caractères : 11, interligne : multiple, espacement après paragraphe : 8 points (au lieu de 0 points), alignement des paragraphes : gauche, etc. d'autant plus que ces valeurs (de ces paramètres) changent presque constamment à chaque changement de style (du « Titre 1 » au « Titre 2 » jusqu'au corps de texte du style « normal »). Certes, il est possible de modifier au fur et à mesure de la rédaction le format du document, mais cela peut consommer beaucoup de temps et risque de déconcentrer le rédacteur. Si, en revanche, ce dernier projette de ne formater le document qu'une fois le mémoire rédigé (une façon d'apprécier le coût temporel que cela occasionne), les valeurs ne correspondant pas au modèle attendu peut fausser, par exemple, le nombre de page rédigé. Alors il vaut la peine d'utiliser un modèle de document facilement modifiable au besoin.

Cependant, il n'existe pas de modèle de document qui correspond à celui attendu du rédacteur. Donc, il convient d'en créer, et pour cela, je renvoie le lecteur de ce guide aux différents tutoriels assez riches sur le web. Lorsque le modèle est créé, je suggère d'y intégrer les éléments couramment utilisés par le rédacteur, tels que le titre, la problématique et le plan (*cf.* exemple des éléments pouvant être utilisés avec le modèle de document : Figure 6). Ensuite, le modèle peut être enregistré dans le répertoire recommandé par le logiciel, et figure alors dans la liste des modèles personnels (il suffit de le sélectionner).

| | |
|---|---|
| **Thème** : < Thème ><br>**Problématique** : < La question centrale ><br>**Plan**<br><br>Introduction : ceci est du style « Titre 1 »<br>Partie 1. Partie théorique : ceci est du style « Titre 1 »<br>1.1. Section 1 : ceci est du style « Titre 2 »<br>1.1.1. Sous-section 1 : ceci est du style « Titre 3 » (et ainsi de suite)<br>< Paragraphe > : ceci est du style « Normal »<br>– Item 1 : ceci est du style « Sans interligne »<br>– Item 2 : ceci est du style « Sans interligne »<br>Partie 2. Etude empirique : ceci est du style « Titre 1 »<br>2.1. Contextes<br>2.2. Méthodologie<br>2.2.1. Les hypothèses<br>2.2.2. Choix des moyens d'investigation<br>2.2.3. Le questionnaire/guide d'entretien<br>2.2.4. Echantillonnage et administration du questionnaire ou entretien<br>2.3. Analyse des résultats<br>Conclusion<br>Bibliographie | Pour récupérer et utiliser ce modèle proposé (celui que j'utilise actuellement), faire un clic droit sur l'icône ci-dessous, puis pointer sur « Objet Document », et cliquer sur « Ouvrir ». Ensuite, enregistrer le nouveau document ouvert sous type « Modèle Word (*.dotx) » dans le répertoire suggéré par défaut. |
| Figure 6 – Eléments à intégrer et à enregistrer avec le modèle de document | |

En somme, il faut reconnaitre que le rédacteur doit être à la fois organisateur et organisé. L'efficience de son travail (efficacité avec des coûts moindres, surtout au niveau du temps) dépend étroitement de sa capacité d'organisation. Ce n'est pas seulement une question de planning, mais impliquant tous les outils (mêmes les plus rudimentaires) qu'il est amené à manipuler tout au long de son travail. Ces outils et ces manières de travailler sont appelés à évoluer, et c'est au rédacteur de chercher à les perfectionner selon ses habitudes et ses savoirs : les indications mentionnées ici devraient uniquement servir de bases, de pistes d'amélioration. Une fois bien élaborés ces outils, on peut passer à la rédaction proprement dite.

## Chapitre 5. Rédiger

Lorsque le brouillon référencé est bien étoffé, en ce qui concerne la partie théorique, la rédaction proprement dite ne devrait pas poser trop de difficulté. Néanmoins, il importe de rappeler quelques principes généraux sur ce point, et plus particulièrement concernant la citation des œuvres d'autres auteurs.

### 5.1. Quelques principes directeurs

Pratiquement tous les guides et les cahiers des charges communiqués au rédacteur de la part du chercheur contiennent des indications intéressantes sur la manière de rédiger un mémoire. Il est possible de distinguer les

règles générales à appliquer concernant le fond et celles concernant la forme de la rédaction.

### 5.1.1. *Sur le fond*

D'abord, le mémoire est un moyen offert au chercheur pour démontrer ses compétences vis-à-vis des savoirs qu'il est censé avoir acquis tout au long de sa formation (y compris les périodes de stage, éventuellement réalisé). Voici par exemple une première directive concernant la rédaction d'un mémoire professionnel selon un cahier des charges : « *L'objectif de ce mémoire est de communiquer au jury professionnel des éléments démontrant votre connaissance du sujet, votre capacité à appréhender votre futur métier, votre profondeur d'analyse des principes directeurs du coaching et votre faculté à comprendre, exprimer et mettre en œuvre, des compétences clés observables sur le terrain, au bénéfice de votre employabilité future* » (source non citée).

Le lecteur du mémoire devrait tout de suite voir le niveau « professionnel » (*vs* amateur) du chercheur. Le rédacteur comprendra que le mémoire est, sur ce point, une manière d'agréger une partie de ces savoirs acquis et mobilisés pour réaliser l'étude. Il doit se placer dans de tel positionnement souvent difficile à adopter car le chercheur a dorénavant pris quelques années pour se préparer à ce mémoire, alors que le rédacteur doit procéder à cette mise à niveau en peu de temps. A vrai dire, le rédacteur doit maîtriser tous les savoirs mobilisés dans le mémoire ainsi que les concepts développés tout au long de la recherche.

Cependant, cette maîtrise de l'objet et des composants du mémoire ne signifie pas que ce dernier soit incompréhensible par tout lecteur n'ayant pas encore atteint ce niveau (de compétence) de l'auteur. L'usage des jargons techniques et des termes propres à la discipline du mémoire doit s'accompagner d'une explication de ces termes pour permettre à tout lecteur averti de comprendre la substance de la recherche. Le document doit être « lisible » et compréhensible sans devoir suivre la formation du chercheur.

Aussi, la mobilisation de ces savoirs et concepts ne signifie pas que le mémoire soit un simple agencement de ces éléments. Même si le mémoire se base sur les informations théoriques et empiriques, l'ensemble des textes de ce document doit aussi refléter l'analyse de l'auteur qui formule et reformule des idées suivant ses propres mots. Autrement dit, même s'il est impératif de citer des références à tous les opinions et concepts développés dans le mémoire, il doit mettre sur le premier plan la capacité d'analyse de l'auteur (qui reste toutefois objectif dans ses propos). Dans certains mémoires professionnels, il est même recommandé, voire exigé, d'employer la première personne (du singulier et/ou du pluriel) dans le corps du texte afin de mettre en valeur la pensée de l'auteur. En effet, l'intervention du chercheur dans la réalisation de ce travail ne doit faire l'ombre de doute.

En dehors de telle prescription, il est recommandé d'utiliser la première personne avec parcimonie. En fait, il est préférable d'utiliser un style impersonnel pour les œuvres scientifiques. Dans ce sens, il est conseillé d'employer le « nous » à la place du « je » pour se désigner soi-même. En revanche, toute désignation qui implique explicitement ou implicitement le lecteur est à prohiber, y compris l'usage de l'indéfini « on ». Ci-après quelques exemples d'utilisation recommandée ou non de la première personne et/ou de l'indéfini :

- *« Nous » avons décidé de mener des entretiens individuels semi-directifs pour recueillir les informations* : l'usage de « nous » est ici recommandé car cela remplace le « je » ;

- *Comme « nous » l'avons vu dans la section précédente, …* : l'emploi de « nous » n'est pas

recommandé car cela implique le lecteur (nous = l'auteur et le lecteur) ;

– *« On » a tendance à dire que …* : l'utilisation de « on » est ici non recommandé car l'impersonnel peut impliquer aussi le lecteur ;

– *C'est une réalité dans « notre » société actuelle* : le « notre » implique le lecteur, donc non recommandé.

En outre, la rédaction du mémoire doit suivre une logique et une cohérence entre les idées qui sont regroupées dans des paragraphes, des grandes idées dans des sections, etc. Tout passage d'une idée à une autre doit faire l'objet d'une transition logique : cette dernière peut être un paragraphe entier lorsqu'il s'agit de relier deux parties ou deux chapitres. Toujours dans ce sens, il convient de renvoyer les éléments qui ne contribuent pas à répondre à la problématique de l'étude, soit en note de bas de page, soit en annexe (lorsque ces éléments sont relativement volumineux).

Par ailleurs, le mémoire rédigé doit satisfaire aux critères fixés par le jury qui aura la compétence d'évaluer ce travail de recherche.

### 5.1.2. *Sur la forme*

Au niveau de la forme, le document final doit être facile à lire, clair et sobre. Voici quelques recommandations à cet effet, notamment lorsque le cahier des charges n'émet aucune prescription sur la forme du mémoire :

– Bien numéroter les titres et sous-titres : l'utilisation de la numérotation hiérarchique peut alors être préférée pour aider le lecteur à se retrouver facilement dans le texte du mémoire (le numéro sert ainsi de « fil d'Ariane » pour le lecteur). Lorsque le mémoire comporte des parties et des chapitres, à défaut de prescription, il est conseillé de pratiquer une numérotation « continue » pour les chapitres (c'est-à-dire que l'on ne recommence pas au « chapitre 1 » après passage à la deuxième partie) et de commencer la hiérarchisation de la numérotation à partir de ce niveau. Exemple : 3.2.3 signifie « troisième chapitre, deuxième section, et troisième sous-section ».

– Veiller à l'équilibre en termes de volume des contenus entre les diverses subdivisions du document : les volumes des deux parties ne devraient pas être trop différents, de même pour les chapitres. Cela est aussi valable pour le « nombre » des chapitres dans chaque partie (même nombre de chapitres).

– Les titres doivent être clairs, précis et brefs autant que possible : utiliser un nom ou une phrase nominale et éviter la phrase affirmative (être parcimonieux avec les phrases interrogatives). Par exemple, « Les deux composants de la Blockchain » au lieu de « La blockchain est composé de deux éléments » ; « Blockchain : une révolution ? » au lieu de « La Blockchain constitue-t-elle une révolution ? » ; « Enjeux de la Blockchain » au lieu de « Enjeux de l'utilisation de la Blockchain » ; etc.

– Mettre une brève introduction en amont des subdivisions pour mettre en perspective les contenus de celles-ci. Par exemple, avant les deux titres suivants : « De l'usage de la propagande par le fait » et « La recherche d'une légitimité de résonnance », voici l'introduction : « *Deux points majeurs méritent*

*d'être appréhendés dans l'entame de l'étude des actions de communication menées par les quatre groupes armés de la présente recherche : d'un côté, il y a lieu de tenir compte de leurs usages respectifs de la propagande à travers le « fait » et, de l'autre côté, il convient de s'intéresser aux effets attendus de ces actions sur les divers publics cibles* ».

- Respecter les normes généralement fixées par l'établissement de formation pour la mise en page générale (les marges, la mise en évidence des paragraphes, la pagination, etc.). Pour les marges, garder les valeurs par défaut (marges de 2.5 cm et reliure de 0 cm) s'il n'y a pas d'indications formelles. Pour la mise en évidence des paragraphes, il est préconisé de choisir entre « l'indentation » (retrait à droite de la première ligne par rapport aux autres dans un paragraphe) et l'ajout d'une ligne vide. La deuxième option est préférée à l'autre car donne de « l'aération » et de la « clarté » à l'ensemble de chaque page du mémoire. Concernant la pagination, l'usage est de commencer la numérotation (n°1) à la page de l'introduction et de ne pas mettre le numéro de page pour chaque titre de niveau 1 (Partie) ou niveau 2 (Chapitre) : pour pouvoir contrôler ainsi la numérotation, il est préconisé de faire un « saut de section à la page suivante » au lieu d'un simple « saut de page », puis « délier » les bas de page entre les différentes sections. Pour les pages antérieures à l'introduction, utiliser une numérotation romaine en minuscule (page de couverture et page de garde non incluses).

- La mise en évidence dans le texte doit être assurée par les sous-titres, par l'emploi de mots-liens (notamment, surtout, néanmoins, plus long que …, etc.). Cela évite autant que possible l'utilisation de moyens « artificiels » pour cette mise en évidence. Néanmoins, il est admis d'utiliser le soulignement, la mise en caractère gras, ou les guillemets, mais il ne faut pas oublier que l'usage avec excès de ces moyens abolit l'effet (de mise en évidence) recherché.

Par ailleurs, le texte du livrable doit être exempt de fautes de syntaxe et d'orthographe : ceux-ci diminuent la valeur de l'œuvre rédigé, et ainsi celle du rédacteur lui-même (il arrive même que le jury pénalise lourdement ces fautes). Il faut reconnaitre que la portée de la correction grammaticale et orthographique des traitements de texte est encore limitée ; d'où la haute importance de la relecture par soi-même (voire recourir au service d'une autre personne si possible).

En somme, le soin à apporter au mémoire avant, durant et après la rédaction est un travail demandant beaucoup de savoir-faire et l'expérience montre que c'est surtout en s'appliquant que ce savoir-faire s'améliore avec le temps. Par ailleurs, en parlant toujours de la forme de la rédaction il y a lieu d'accorder une attention particulière à la manière dont il faut insérer les références bibliographiques dans le mémoire.

## 5.2. Références bibliographiques

C'est une question assez délicate dans le sens où il ne s'agit pas seulement d'éviter le « plagiat », mais aussi de respecter les normes en vigueur.

### 5.2.1. *Eviter le plagiat*

L'abondance des informations et l'aisance relative de la recherche documentaire de l'époque actuelle par rapport à la période précédant la démocratisation d'internet est un des facteurs ayant promu le plagiat. En effet,

actuellement, il n'est plus question de débusquer les données rares pour lui donner un sens mais plutôt de choisir et de trier les informations à utiliser (avec l'ère du « big data ») sans trop se soucier comment citer les sources de celles-ci (Bergadaà, 2015).

Par définition, le plagiat est l'acte de faire sien (notamment en copiant) une œuvre ou une idée appartenant à une autre personne. Le rédacteur serait probablement l'acteur le plus exposé à la tentation du plagiat car c'est un procédé susceptible de l'aider à avancer rapidement dans son travail. Or, si seulement le rédacteur est conscient de la gravité de cette faute commise non seulement sur le plan éthique mais également pénal auquel le propriétaire de l'œuvre scientifique qu'il est en train de rédiger est exposé, il en sera autrement. Ci-après l'extrait d'un article du journal *Le Monde* sur le sujet qui peut faire réfléchir :

« *Pour avoir intégralement copié le "projet personnel" d'une camarade de l'année précédente, M. B. s'est ainsi fait exclure, en 2003, de son université pour six mois. Pour avoir recopié dans son mémoire des passages entiers tirés de sites Internet sans utiliser de guillemets, un étudiant a écopé en mars 2004 d'une exclusion avec sursis d'une durée de deux ans. Une étudiante n'ayant écrit que trois pages de son mémoire de maîtrise a, quant à elle, été condamnée à un an d'exclusion de son université, en juin 2004* » (Bronner, 2005).

Pourtant, il peut être également facile d'éviter ce genre de désagrément par le simple fait de correctement citer les sources des idées et œuvres reproduites intégralement ou partiellement. Alors, il m'apparait primordial de sensibiliser tous ceux qui sont amenés à rédiger des œuvres scientifiques de forger une culture anti-plagiat. En effet, c'est une habitude, un mode de vie à façonner quotidiennement pour ne plus sentir son poids au-dessus de soi, afin que le mot plagiat disparaisse même de notre environnement culturel (il faut dire que la condamnation du plagiat est relativement récente, celui-ci n'existait même pas auparavant (Koubi, 2012)). J'invite aussi les rédacteurs à s'approprier des normes de la citation des sources documentaires pour que cela s'intègre dans leur culture.

### 5.2.2. *Respect des normes*

Je ne pense pas que cette section doit occuper trop de place dans ce guide puisque les guides et tutoriels concernant les normes pour les références bibliographiques abondent sur internet. J'exhorte tout simplement le rédacteur à bien tenir compte des consignes concernant ces normes dans les cahiers de charge : il m'est arrivé de devoir revoir toutes les références de toute une partie du mémoire car je n'ai pas bien lu le cahier des charges. En effet, il n'y a pas de normes uniques et l'établissement de formation peut même élaborer ses propres normes en la matière (en modifiant légèrement suivant ses propres besoins les normes existantes).

A défaut de prescription, je recommande les normes APA (American Psychological Association) qui est désormais standards. Elles sont maintenant dans leur sixième édition et le rédacteur devrait être informé de toute évolution de ces normes[7]. Je préconise alors d'utiliser le référencement du type « (Nom de l'auteur, date de publication) » car c'est facile à intégrer et à éventuellement modifier au besoin, surtout si le rédacteur utilise le logiciel MS Word comme traitement de texte pour la rédaction.

### 5.2.3. *Les insertions automatiques*

Ci-après quelques instructions pour une initiation à l'intégration des références bibliographiques dans MS Word (version 2007 à 2016) :

- Chaque référence est à intégrer manuellement au fur et à mesure de la rédaction, ce qui évite de répéter cette opération lorsque la même référence est de nouveau à insérer dans d'autres endroits du mémoire.

- Il faut veiller à ce que le Style « APA » soit sélectionner par défaut (Volet « Citations et Bibliographie » de l'onglet « Références »).

- Pour chaque nouvelle insertion, placer le curseur sur l'endroit où la référence doit être insérer, puis cliquer sur « Insérer une citation » (Même volet et même onglet) et sélectionner « Ajouter une nouvelle source ». Une boîte de dialogue apparait qui présente un formulaire à remplir : choisir le type de source et remplir les champs recommandés ; pour insérer des informations supplémentaires, cocher la case « Afficher tous les champs bibliographiques » et remplir les champs correspondant à ces informations. Après validation, un champ est inséré automatiquement sur l'endroit où le curseur a été placé, du genre (Auteur, Année).

- En faisant un clic droit sur ce champ nouvellement inséré, il est possible (en choisissant dans le menu contextuel) de modifier la citation ou modifier la source. La modification de la citation permet de changer les informations apparaissant dans la référence citée : Par exemple, pour n'afficher que l'année (après avoir cité « hors parenthèse » le nom de l'auteur), il faut cocher les éléments à ne pas faire apparaitre dans le champ, c'est-à-dire « Auteur » et « Titre » ; il est aussi possible d'y ajouter le numéro des pages (après avoir cité un extrait de texte, entre guillemets) en remplissant le champ correspondant (utiliser le séparateur « - » si plusieurs pages, comme 45-46, par exemple). Lorsque deux références à un même auteur ont été entrées, il est systématiquement nécessaire de cocher le « Titre » pour ne pas l'afficher dans le champ automatiquement inséré. La modification de la source ouvre de nouveau la boîte de dialogue contenant le formulaire associé à la source en question.

- Toutes les sources ainsi créées s'affichent maintenant dans la liste déroulante du bouton « Insérer une citation » : il suffit de cliquer sur une source pour que celle-ci soit insérer à l'endroit du curseur.

- Il est possible de créer et/ou de modifier une citation en cliquant sur « Gérer les sources » (même volet, même onglet).

- A la fin de la rédaction, placer le curseur à l'endroit où la liste des références bibliographiques doit être insérée, puis cliquer sur Bibliographie, et choisir « Insérer la Bibliographie ». Après avoir modifier une ou plusieurs sources, il suffit de faire un clic droit sur une Bibliographie déjà insérée, et cliquer sur « Mettre à jour les champs » pour que cette modification impacte aussi cette Bibliographie.

- Le logiciel permet de stocker les informations concernant toutes les références bibliographiques utilisées à partir d'un même ordinateur[8]. Pour utiliser une référence déjà utiliser dans d'autres documents (que l'on a alors intégrée antérieurement), entrer dans « Gérer les sources », sélectionner la source en question dans la « Liste principale » (utiliser le champ « Recherche » pour facilement trouver

cette source), puis cliquer sur le bouton « Copier » avant de fermer la boîte de dialogue. Cette source apparait maintenant dans la liste déroulante du bouton « Insérer une citation ».

Certes, la manipulation de cet outil peut être relativement lourd au début, mais avec la pratique, cela devient de plus en plus aisé et accroit la vitesse de la rédaction.

Certes, la partie théorique est d'une importance capitale, mais il ne faut pas oublier que sa raison d'être est de préparer la réalisation de l'étude empirique.

# Partie 3. La partie empirique

Tout ce qui précède (la partie théorique spécifiquement) sert à élaborer le cadre général en vue de la réalisation de l'étude empirique. Le terme « empirique » indique qu'il s'agit d'étude fondée sur l'observation et/ou l'expérience de faits réels. Deux composantes principales constituent cette partie, à savoir, la méthodologie et l'analyse.

## Chapitre 6. Le cadre méthodologique

A l'entrée de la partie empirique, il faut d'abord parler du cadre méthodologique, non seulement comme une transition après la partie théorique, mais surtout comme élément-clé conditionnant même l'étude exploratoire.

### 6.1. Raison d'être de la partie empirique

Le but de cette section est de montrer à tous ceux qui sont amenés à faire une étude empirique qu'il vaut la peine de consacrer une bonne partie de son temps pour la préparation méthodologique avant d'entamer les investigations et les analyses des informations ainsi recueillies. Il convient ainsi de mettre l'accent sur la formulation des hypothèses qui constituent le pont entre les deux grandes parties du mémoire, et assurant l'atteinte de l'objectif de celui-ci.

#### 6.1.1. *Répondre à une problématique, vérifier des hypothèses*

La raison d'être de la partie empirique ne se détache pas de l'objectif ultime du mémoire lui-même, puisqu'*in fine*, il faut répondre à la problématique initialement posée. Mais, cette fois, la rédaction terminée de la partie théorique a permis de définir le cadre général de l'étude et ainsi de donner des éléments de réponse « théorique » à cette problématique. Ces éléments de réponse ne sont pourtant que des « suppositions » qui restent à confirmer ou à infirmer selon les informations sur le terrain. Ce sont ces suppositions qui constituent les hypothèses de recherche à vérifier à travers l'étude empirique.

Tout ce qui est dit dans la partie théorique se base essentiellement sur les travaux effectués par d'autres chercheurs, professionnels et auteurs et la contribution du rédacteur se limite à l'analyse essentiellement descriptive. C'est plutôt l'inverse dans la partie empirique car l'analyse des informations empiriques y tient une place largement plus importante par rapport aux informations documentaires théoriques. En fait, la partie théorique doit permettre de mettre en place le cadre méthodologique pour l'étude empirique. En quelque sorte, cette dernière est une mise en œuvre opérationnelle à titre de vérification des éléments de réponse théorique.

Il faut dire que, généralement, le lecteur s'intéresse surtout à cette partie empirique car c'est à travers elle que les résultats de la recherche émergent effectivement. Pourtant, certains rédacteurs se soucient peu de cette deuxième grande étape de l'étude et plusieurs fois, on a l'impression que celui qui a réalisé la partie empirique est un tout autre rédacteur, distinct de celui qui a rédigé la première partie du mémoire. Dès fois, c'est le planning qui n'a pas été défini convenablement et le rédacteur ne dispose que très peu de temps pour les analyses des informations issues du terrain. Les guidants et le jury expriment alors leur consternation devant la qualité faible de la partie empirique par rapport à ce qui a été fait auparavant.

Il est ainsi important pour le rédacteur d'avoir toujours une perspective de cette partie empirique depuis le début même de la prise en charge d'une commande. Il devrait pouvoir y penser (sans y être figé toutefois) tout au long de la rédaction de la partie théorique car il s'agit en quelque sorte d'un « pont » reliant cette dernière avec la partie empirique.

En tout cas, l'hypothèse doit revêtir certains caractères essentiels, à savoir :

- « L'opérationnalité » qui est la vertu cardinale de l'hypothèse c'est-à-dire que cette dernière doit être énoncée en termes « d'opérations » qu'il convient de décrire de façon claire et univoque afin de garantir sa vérifiabilité (*cf. infra*) objective. Désormais, il ne faut pas oublier que la problématique est, en principe, de nature théorique (certains cahiers des charges suggèrent ainsi que la problématique devrait être formulée sous forme de question dont la réponse est entre oui et non). Autrement dit, la problématique est une construction conceptuelle (formée nécessairement de deux ou plusieurs concepts dont il convient de chercher les éventuelles relations, généralement causales), voire une sorte de théorie. Or, les informations de « terrain » (empiriques) qui devraient permettre de répondre à cette problématique se détachent nettement de cette nature conceptuelle ou théorique puisque ce sont des informations issues d'observations de la « réalité » qui ne coïncide pas toujours avec la théorie. Se situant à l'intermédiaire de la problématique et des informations empiriques, les hypothèses de recherche doivent revêtir la double nature à la fois théorique et empirique, ce qui implique l'opérationnalisation de chaque hypothèse. En effet, « opérationnalisation » peut signifier « instrumentation des concepts » qui est dans la même direction mais de sens opposé à « abstraction » ou « conceptualisation ». Plus concrètement, l'opérationnalisation des hypothèses (qui sont d'abord « théoriques ») est la traduction des concepts théoriques qui y sont impliqués sur le plan des observables, ce qui exige l'existence de « transcripteurs » (qui sont donc les variables à « mesurer ») et « d'indicateurs » permettant de mesurer celles-ci à l'aide des données empiriques.

- « La vérifiabilité » de l'hypothèse, c'est-à-dire la possibilité de mettre en œuvre les moyens destinés à « mesurer » les variables en tenant compte des indicateurs afin de statuer si cette hypothèse doit être confirmée ou infirmée. Certes, l'opérationnalité de l'hypothèse est une condition nécessaire de sa vérifiabilité, mais ce n'est pas toujours suffisant. En effet, il existe des postulats parfaitement opérationnels mais qui sont, cependant, impossible à vérifier, notamment pour des raisons techniques. Par exemple, la réalisation de la vérification nécessite largement plus de moyens (surtout en matière de temps) que le chercheur et le rédacteur ne disposent désormais pas.

- « La vraisemblance » de l'hypothèse, c'est-à-dire que tout doit porter à considérer que l'hypothèse en

question « apparait » comme vraie, sans pour autant en avoir déjà la certitude de cette véracité. Cette vraisemblance est, néanmoins, à distinguer de la « crédulité » ou la « foi » qui, d'une part, dont l'objet ne peut pas être vérifié jusqu'à sa réalisation (qui témoigne désormais le caractère non nécessairement logique du postulat relatif à cet objet de croyance) et, d'autre part, dépend essentiellement du sujet qui énonce ses croyances (explicitant le caractère non objectif de ce postulat). En fait, l'hypothèse doit se baser sur des concepts et des liaisons (entre ceux-ci) théoriquement logiques ; mais, il reste toujours à confronter cette supposition théorique avec les réalités observées (c'est-à-dire les informations à recueillir sur le terrain) pour pouvoir conclure en sa véracité. Ainsi, cette question de vraisemblance de l'hypothèse est quelque peu délicate car, d'un côté, l'apparence vraie du postulat à vérifier doit être manifeste mais, de l'autre côté, il est tout à fait possible d'obtenir *in fine* une conclusion négative (infirmant donc l'hypothèse).

–« La cohérence externe » de l'hypothèse, ce qui veut dire que l'hypothèse doit avoir une certaine liaison avec l'ensemble des connaissances scientifiques existantes sur les concepts mobilisés et sur les liaisons entre ceux-ci. Cela ne stipule pas, pourtant, que l'hypothèse a déjà fait l'objet de vérification par des recherches antérieures (ce qui remet en cause le caractère hypothétique du postulat considéré), mais celles-ci permettent tout de même de supposer des relations existant entre les concepts mobilisés. Cependant, la pluralité des études faites antérieurement peut très bien conduire le chercheur à formuler des hypothèses totalement opposées à celles déjà vérifiées dans certaines de ces études (notamment lorsque des contradictions entre ces études existent). C'est le cas, par exemple, des recherches effectuées par Brown (1994) qui émet la thèse d'une menace d'origine chinoise pour le commerce mondial de céréales : le chercheur estime que la terre cultivable en Chine se raréfie et, avec le développement économique spectaculaire de ce pays, l'importation chinoise de ce type de produit devrait augmenter exponentiellement, ce qui ferait alors grimper considérablement les prix des céréales. Plusieurs chercheurs de l'époque ont critiqué et contesté cette thèse, et une décennie après Brown, d'autres chercheurs ont reconsidéré cette question en se basant à la fois sur les travaux originaux de Brown et de ses détracteurs : Certaines des hypothèses qui sont alors formulées dans ces recherches récentes seront incontestablement en opposition à l'une ou l'autre de ces deux parties en opposition.

–« La productivité épistémique » de l'hypothèse, c'est-à-dire qu'une fois réalisée la vérification d'une hypothèse, cela doit absolument accroitre les connaissances dans le champ exploité. Ainsi, le chercheur doit toujours se demander si chaque hypothèse formulée apporte vraiment (lorsque vérifiée : confirmée ou infirmée) de la valeur ajoutée à la discipline scientifique du mémoire, à la profession concernée et/ou à l'entreprise d'accueil du chercheur.

–« L'acceptabilité » de l'hypothèse, c'est-à-dire que sa mise à l'épreuve ne doit pas être inacceptable, par exemple aux yeux de la loi, des valeurs morales (d'une société ou un ensemble de sociétés considérés), d'un comité d'éthique (d'une communauté scientifique, par exemple), de la déontologie d'une profession, etc.

A titre d'exemple illustratif, reprenons l'étude pour laquelle la problématique s'énonce comme suit : « *Quels sont les principaux déterminants du prix psychologique et du prix de référence d'un produit nouvellement*

*lancé sur le marché ? Cas de la montre connectée "Apple Watch Sport" de l'entreprise "Apple Inc."* ». La première hypothèse formulée pour cette problématique est : « *Le prix de référence est une fonction positive de l'utilité perçue qu'un individu associe à un produit (nouveau ou non)* ». Il s'agit bien d'une hypothèse valide car, se basant sur des concepts solidement définis scientifiquement (« prix de référence », « utilité perçue », « nouveau produit ») ; la relation entre ces concepts reste à déterminer (impliquant que cela devrait faire avancer la connaissance sur ce domaine), même si cette hypothèse apparait déjà comme « vraie » (à première vue) ; pour vérifier cette dernière, on a défini une variable « utilité perçue pour le produit en question » mesurée en fonction des utilités (également perçues) pour des produits de consommation courant (en utilisant un questionnaire d'enquête dont les réponses aux questions relatives à l'utilité perçue sont situées sur une échelle de Likert) : il s'agit alors d'une « utilité perçue relative » (appréhendée en fonction de l'utilité perçue d'autres biens).

Tout ceci démontre combien l'étude empirique est très délicate et exige une bonne appréhension de la problématique, et dépend ainsi étroitement de la partie théorique du mémoire (tous les concepts mobilisés pour définir les variables et indicateurs dans les hypothèses de recherche doivent avoir déjà été explicités dans l'étude théorique).

### 6.1.2. *Le cadre de l'étude empirique*

Certes, la recherche empirique est basée sur l'observation ou l'expérimentation en s'appuyant sur les informations recueillies sur le terrain afin de vérifier chacune des hypothèses formulées. Mais, tout ce que nous avons vu jusqu'ici souligne qu'il ne s'agit pas tout simplement de rapporter les résultats des observations de manière brute. J'insiste sur ce point car, de temps en temps, c'est un des problèmes capitaux des rédacteurs du mémoire : nombreux considèrent l'étude empirique comme une simple présentation des informations recueillies qui seront alors analysées uniquement de façon descriptive. C'est souvent le cas lorsqu'il s'agit d'analyse non quantitative (dans une analyse de contenu d'entretiens, par exemple). Ce qu'il faut surtout retenir, c'est que la qualité de l'analyse faite dépend du cadre de l'étude empirique, et principalement de la méthodologie de la recherche. Il est possible de faire l'analogie à une entreprise industrielle : la qualité de la production (et donc des produits) est en fonction, non seulement des intrants (les informations recueillies sur le terrain, pour le cas de l'étude empiriques), mais également du processus de production tout entier, y compris donc de l'utilisation de machines adaptés (méthodologie et analyse).

Autrement dit, tout doit être bien planifié, avant d'entreprendre les premières actions. A force d'avancer sans avoir préalablement bien planifié l'étude empirique, la probabilité de faire « fausse route » est très élevée, et cela prendra énormément de temps pour se réorienter ensuite dans la bonne direction. J'ai été souvent confrontée à des études très complexes pour lesquelles je n'ai pas vraiment eu de bonne visibilité à l'entame de ces travaux, mais au fur et à mesure d'une bonne élaboration, étape par étape, de la méthodologie pour l'étude empirique, une voie (la meilleure) se dégage toujours vers l'ultime objectif du mémoire. J'invite alors le rédacteur à être méthodique, à être précautionneux dans la définition de la méthodologie car en s'appliquant ainsi, cela devient une véritable culture intériorisée : il y a toujours un net écart entre un improvisateur et un professionnel méthodique, et cet écart constitue la valeur ajoutée de ce dernier et de ses travaux.

## 6.2. Définir la méthodologie

La méthodologie à définir est composée de plusieurs éléments, à savoir : les hypothèses de recherche à formuler, les variables et indicateurs à déterminer, les informations à recueillir, les méthodes/approches et outils pour recueillir ces informations, et les moyens nécessaires pour traiter et analyser celles-ci.

### 6.2.1. *Pour quelles informations empiriques ?*

De temps en temps, les rédacteurs et les chercheurs ont du mal à définir les caractéristiques des informations nécessaires pour la partie empirique. Du coup, cela crée une certaine confusion aux niveaux de la méthodologie et de l'analyse par la suite, biaisant alors les résultats de l'étude toute entière. Par exemple, il est très fréquent de voir une étude empirique s'orienter vers la recherche qualitative (optant pour des entretiens semi-directifs, par exemple) alors que les éléments en présence sont suffisamment étoffés pour la réalisation d'une étude quantitative (à travers une enquête, par exemple). Je propose alors de reconsidérer quelques fondamentaux de la méthodologie de la recherche empirique pour avoir plus d'idées sur les informations qu'il convient de recueillir.

Comme il s'agit de vérifier des hypothèses en appréciant les valeurs des variables définies à cet effet, les informations empiriques ne peuvent être que ces valeurs elles-mêmes. Cela est désormais le cas notamment pour les recherches de type « quantitatif » lorsque les valeurs que prennent les variables peuvent être standardisées et quantifiées, ce qui suppose un assez grand nombre « d'individus ». En fait, les variables peuvent être quantitatives ou qualitatives (à leur tour), mais une fois toutes les modalités d'une variable (c'est-à-dire toutes les éventualités possibles que peut prendre cette variable) sont identifiées, elle peut faire l'objet d'analyse statistique. Par contre, pour les recherches de type « qualitatif », il s'avère que ces modalités ne sont pas connues *a priori* (dans les entretiens non directifs, certaines variables peuvent ne pas être définies à l'avance). En effet, les recherches qualitatives (appelées également étude des motivations dans certains domaines) sont réalisées en vue de faire une sorte d'inventaire d'idées ou d'opinions, des éventualités possibles pour des variables préalablement identifiées ; dès lors, de telles recherches sont souvent effectuées avant la réalisation d'étude quantitative. Ainsi, la nature et le volume des informations à recueillir dépendent essentiellement du type de recherche, et, cela impacte également sur le traitement et l'analyse des informations ainsi récoltées.

Le chercheur et le rédacteur comprendront vite qu'une méthodologie mal définie peut être catastrophique pour la réalisation du mémoire. En fait, il ne faut pas oublier que les investigations permettant de recueillir les informations empiriques occasionnent généralement des coûts très importants (notamment en matière de temps et d'efforts) ; et il en est de même pour l'analyse de ces informations. Alors, une inadéquation de ces dernières aux hypothèses à vérifier, à la problématique à répondre, aux exigences de la discipline du mémoire, aux directives du cahier des charges, etc. risque de faire « gonfler » ces coûts.

Certes, les expériences constituent un facteur majeur de réussite et d'efficience dans la réalisation de l'étude empirique : je confirme, par exemple, que ces coûts diminuent sensiblement au fur et à mesure de la pratique, à condition que le rédacteur reste toujours méthodique. Mais, l'esprit créatif et l'application dans la lecture sont également déterminants sur ce point. En effet, plus on a affaire à une problématique « complexe », plus on est amené à adopter une méthodologie et des outils-méthodes « non-standards » (comme les enquêtes et les entretiens, par exemple), voire à en créer/inventer (en se basant sur ces outils standards, en l'occurrence). Voici

un exemple pour apprécier ce qui peut être entendu comme « complexe » en termes de problématique et d'hypothèses :

- Problématique : La médiation culturelle est-elle un outil adapté pour gérer le conflit généré dans un contexte d'enfants placés en Service résidentiel pour jeunes (SRJ) et de population fortement hétérogène culturellement ?

- Hypothèse H1 : Les conflits générés chez les individus d'une population fortement hétérogène culturellement peuvent relever essentiellement du manque ou de l'absence chez ces individus de certaines habiletés composant les compétences interculturelles considérées comme essentielles pour prévenir ou nuancer ces conflits, à savoir les habiletés en matière de négociation interculturelle et de paradoxalité. Il est question alors de conflits pouvant être qualifiés « d'interculturel ».

- Premier groupe de variables associées au degré de conflictualité entre des individus : tolérance au compromis, accent mis sur les stéréotypes, existence ou non de communication positive, rejet, et représentations négatives vis-à-vis de l'autre, des valeurs ou normes associées à la culture de cet autre. Deuxième groupe de variables relatives au degré de compétence interculturelles détenues par chacun des individus concernés (susceptibles d'entrer en conflit les uns avec les autres) : capacité de négociation interculturelle c'est-à-dire l'habileté à identifier avec clarté les positions concurrentes d'une part, et la disposition à concéder des parcelles de pouvoir d'autre part ; capacité en matière de « paradoxalité » par la manifestation cohérente d'une volonté de s'approprier certaines valeurs de la culture de l'autre (au prix des valeurs de la culture de soi-même, d'origine).

- Pour la vérification de cette première hypothèse, il y a lieu d'apprécier les impacts positifs éventuels d'une médiation interculturelle réalisée sur les individus concernés. Donc, il a fallu opter pour un plan expérimental de type « prétest – posttest » qui consiste en une double observation sur un groupe d'individus : une première observation pour faire l'état des lieux de la conflictualité et des compétences interculturelles des individus, et une autre observation pour « mesurer » ces mêmes variables mais postérieurement à la mise en œuvre de la médiation interculturelle. Chaque observation peut être, soit une observation participante (faire participer les individus considérés à une expérience, un test, etc.), soit des entretiens individuels ou collectifs.

Cet exemple illustratif montre ainsi que l'expérience, si importante soit elle, doit être étoffée avec une bonne dose de créativité pour réussir. Cela demande beaucoup de réflexion de la part du rédacteur et du chercheur, tout en gardant toujours un œil sur la réalisabilité de la méthodologie ainsi conçue. Par ailleurs, la lecture offre aussi des idées sur ce plan : il m'arrive souvent de revenir sur des plans expérimentaux que j'ai déjà lus lors des travaux antérieurs (qui n'ont aucune relation avec le travail en cours, pour la plupart des cas) pour la méthodologie des mémoires que j'ai récemment rédigés. Ces temps de lecture très chronophages ne sont guère une perte de temps.

En somme, c'est l'ensemble des étapes suivies pour la définition de la méthodologie qui détermine la nature et le volume des informations, et les individus (population) qui détiennent ces informations.

### 6.2.2. *Méthodes/approches et outils*

Une fois définies les variables et les indicateurs de recherche, il faut ensuite concevoir le plan expérimental (ou dispositif expérimental, dessein expérimental, *experimental device*, *experimental design*, etc.) qui est l'ensemble des informations concernant l'organisation d'une expérience. En effet, il ne faut pas oublier que les informations à recueillir sur le terrain pour vérifier les hypothèses de recherche peuvent être appréhendées à travers des « observations » de faits et d'expérience. Bien entendu, le terme « observation » est à nuancer car les méthodes et outils utilisés pour une observation n'exigent pas toujours (et c'est pour la plupart des cas) la présence d'un « observateur tiers » lors des expériences réalisées par les individus participant à l'étude empirique (d'ailleurs, cette présence n'est que très rarement possible). Si de telle présence est possible pour l'exemple illustratif cité dans la section précédente (qui implique désormais une observation participante), dans la majorité des cas, on fait appel à ce que chaque individu participant lui-même prenne le rôle d'observateur à travers des entretiens et/ou des enquêtes, principalement.

En réalité, les méthodes/approches et les outils d'observation sont très nombreux, mais il est possible de distinguer quatre d'entre eux qui sont les plus utilisés et les plus standardisés dans leurs applications (je vais seulement en parler sommairement car Internet contient suffisamment de documentation pour les approfondir).

- D'abord, il y a les enquêtes par questionnaire qui sont généralement associées à une étude quantitative, et cela exige alors un nombre d'individus participants élevé (la loi du grand nombre exige une taille d'échantillon égale au moins à 30 pour pouvoir approximer les variables étudiées à la loi normale). Le chercheur et/ou le rédacteur doit alors maîtriser au moins les bases de l'analyse de données (statistique descriptive, statistique inférentielle, test statistique).

- Ensuite, il y a les entretiens (souvent individuels semi-directifs) qui consiste à recueillir des informations sur des faits ou des représentations dont on cherche à analyser le degré de validité, de pertinence et de fiabilité. La grande majorité des mémoires que j'ai traité utilisent les entretiens comme mode de recueil des informations. Cela dit, le rédacteur doit faire preuve de sa maîtrise des techniques d'analyse de contenu, d'autant plus que la plupart des informations transcrites sont très volumineuses.

- Puis, l'observation pour recueillir des informations sur les comportements non-verbaux des individus, par exemple. Ce mode de collecte d'informations n'exige pas seulement de l'attention portée volontairement sur les sujets et objets associés à ces informations, mais nécessite également la tenue d'une grille d'observation. Cette dernière découle généralement d'un modèle : la grille est l'opérationnalisation d'un modèle que l'on cherche à valider à travers les informations tirées de l'observation. J'ai par exemple eu affaire à un modèle d'analyse des pratiques d'enseignement/apprentissage (domaine de la pédagogie), une entreprise très complexe dont l'explicitation (l'opérationnalisation) a nécessité l'utilisation d'un logiciel spécialisé dans ce domaine.

- Enfin (la liste est loin d'être exhaustive, mais seulement pour cette énumération), il y a l'étude documentaire : bien entendu, ce type d'étude n'est pas seulement réservé à l'étude théorique. Il est possible de distinguer deux catégories d'analyse documentaire : d'une part, la recherche documentaire proprement dite (revue de la littérature) qui peut être utilisée lorsque la documentation scientifique sur l'objet de l'étude est abondante ; d'autre part, le dépouillement d'archives qui peuvent être de toute sorte (sonore, visuelle ou informatique). J'ai ainsi réalisé une revue de la littérature concernant les

interventions faites pour répondre positivement aux besoins des « aidants-proches » des personnes atteintes du cancer ; pour cela j'ai dû interroger quelques bases de données de la littérature médicale en fixant quelques critères de recherche (date de l'article, type d'étude, etc.).

Il faut noter que ces différents types d'outils et de méthodes-approches ne sont pas exclusifs entre eux : la plupart des études utilisent même plusieurs outils. Cela dépend de plusieurs éléments, dont les variables à étudier, les types d'informations à recueillir, les individus qui détiennent ces informations, etc. Il y a lieu alors de bien choisir les outils et méthodes qui permettent d'expliquer suffisamment les phénomènes considérés (de vérifier de manière efficiente toutes les hypothèses de recherche).

### 6.2.3. *Limites de la méthodologie*

Une manière de manifester le sérieux d'une étude que l'on entreprend et de ne pas oublier d'évoquer les principales limites de la méthodologie alors définie. En effet, il est inconcevable de parler d'une méthodologie « parfaite » : ainsi, par exemple, les analyses quantitatives se basent essentiellement sur des techniques de statistique et de probabilité qui, elles-mêmes reconnaissent l'existence d'une certaine « marge d'erreur ». De ce fait, délimiter la portée des résultats de la recherche n'est pas une preuve de faiblesse ; au contraire, cela démontre à quel point on est soucieux de toute implication de cette recherche à d'autres travaux pouvant être menés ultérieurement en se basant sur celles-ci.

En fait, les limites de la méthodologie sont nécessairement celles des outils et méthodes-approches de recueil des informations empiriques, ainsi que celles des moyens utilisés pour analyser ces informations. Le chercheur et le rédacteur doivent prendre conscience de la possibilité de perdre une certaine quantité d'informations importantes (pour l'étude) de la collecte jusqu'à l'analyse, en passant par le traitement de celles-ci. Le rédacteur et le chercheur devraient alors s'interroger sur les éléments du processus de recherche qui sont susceptibles d'influer sur l'atteinte de l'objectif de l'étude : cela implique de chercher à réduire autant que possible ces éléments. Autrement dit, les limites résiduelles (qui sont alors énoncées explicitement dans le mémoire) devraient être celles qui sont irréductibles, qui ne peuvent pas être éliminées au regard des contraintes auxquelles l'étude est soumise.

Une fois la méthodologie définie et mise en œuvre pour le recueil des informations empiriques, il est question de parler désormais « d'analyse » de ces informations.

## Chapitre 7. La partie « Analyse »

De nombreux mémoires présentent une première partie très convaincante, jusqu'à la partie « Analyse » qui se montre, malheureusement, décevante. Or, tout ce qui précède a été réalisé pour permettre un cadre d'analyse adéquat en vue d'un rendu acceptable et fiable. Il importe alors de consacrer tout un chapitre pour cette partie « Analyse » qui est désormais constituée de la présentation des informations recueillies, de l'analyse proprement dite, et des synthèses et recommandations se basant sur cette analyse ainsi effectuée.

### 7.1. Présenter les informations empiriques recueillies

Ici, il s'agit seulement de faire une analyse descriptive des informations recueillies sur le terrain, bien que cela ne répond pas directement à la problématique de l'étude, une présentation générale de ces informations.

Pour les informations destinées à une analyse quantitative, il est important de faire un bref survol de l'ensemble des données, et cela en se servant d'outils statistiques relativement simple :

- Les paramètres de concentration, dont principalement la moyenne : un réflexe dont devrait avoir tout rédacteur/chercheur est d'apprécier toujours cette statistique en premier pour avoir une idée générale sur tout élément mesurable. Cela ne concerne pas seulement les différentes variables définies dans la méthodologie (la plupart des cas, il est préférable de réserver l'appréciation de celles-ci dans « l'analyse » proprement dite – celle associée directement à la vérification des hypothèses de recherche), mais surtout de toute autre variable de contrôle et/ou supplémentaire.

- Les paramètres de dispersion, dont principalement l'écart-type afin de compléter l'appréciation des paramètres de concentration : on doit, par exemple, être davantage prudent dans l'utilisation de la moyenne d'une variable dont l'écart-type est relativement élevée car cela suppose une certaine instabilité de cette moyenne.

Pour reprendre l'exemple cité plus haut dont le but du mémoire est d'appréhender les déterminants des prix de référence et des prix psychologiques d'un produit nouveau (la montre connectée « Apple Watch »)[9], on a ainsi présenté les deux catégories d'informations suivantes qui n'ont pas de liens directes avec la problématique :

- D'une part, les informations concernant les répondants à l'enquête réalisée, à savoir les sexes de ceux-ci (étant donné que quelques-unes des enquêtées ont voulu que le design de la gamme « Apple Watch Sport » soit davantage plus féminin), leurs catégories d'âges et l'âge moyen (le produit intéressant surtout les jeunes), leurs catégories socio-professionnelles (avec une surreprésentation des « étudiants » : cela peut être dû aux canaux par le questionnaire a été administré), les produits de la marque « Apple » déjà possédés par ces individus (montrant que ces derniers sont plutôt familiers du fabricant en question), et l'éventuelle possession par ces derniers d'une montre connectée (indiquant qu'ils ont encore de très faible connaissance en ce type de produit, une situation pouvant être assimilée à celle d'un produit « tout à fait nouveau » – ce qui correspond parfaitement au cadre de l'étude) ;

- D'autre part, les informations sur les prix de référence et les prix psychologiques attribués par les enquêtés aux nouvelles montres connectées d'Apple : il s'agit de bien s'assurer que les outils élaborés pour déterminer ces deux types de prix sont pertinents et fiables (en effet, les intervalles des prix de référence et des prix psychologiques encadrent convenablement les prix affichés de ces montres, ce qui concordent avec les théories sur ce domaine).

Il est également nécessaire de présenter succinctement les démarches réalisées dans les éventuels traitements spécifiques des données, dont principalement :

- Sur les observations c'est-à-dire les individus enquêtés, les enregistrements considérés dans une base de données, etc. Plusieurs fois, il a fallu éliminer des individus « atypiques » mais cela doit toujours se faire avec la plus grande prudence : cela insiste sur l'objectivité des démarches entamées qui doivent toujours faire l'objet d'une justification. Par exemple : lors d'une analyse de base de données sur les LBO européens (*Leverage Buy-Out* ou achat d'entreprise par effets de levier), j'ai découvert après

analyse statistique et une vérification des sources de données que les informations associées à un enregistrement n'ont pas été entrées adéquatement (une erreur dans la saisie des données), ce qui a obligé d'éliminer cet enregistrement). Un contre-exemple : en considérant l'exemple illustratif des prix de référence et des prix psychologiques évoqués plus haut, ce n'est pas parce qu'un individu n'appartient pas aux catégories majoritaires d'enquêté (en termes de sexe et de catégorie socioprofessionnelle, par exemple) qu'il faut le considérer comme « atypique » et ainsi de l'éliminer ; en fait, le fabricant des montres connectées en question n'a pas précisé de segmentation pour son public cible.

– Sur les variables (de recherche et de contrôle), notamment pour les éventuelles « préparations » ou transformations de celles-ci. Ainsi, par exemple, dans l'étude des origines et des impacts de la structure des dettes dans les LBO européens (exemple mentionné précédemment), il a fallu représenter la variable « Valeur de l'Entreprise cible » (celle qui fait l'objet de rachat par effet de levier) par le logarithme népérien de la valeur d'acquisition proprement dite, de même pour le cas de « la rentabilité de l'entreprise cible » (rapport de l'EBITDA et du revenu), du « levier d'endettement » (ratio des dettes et de la valeur de l'entreprise), de la « subordination des dettes » (ratio des dettes junior sur l'ensemble des dettes), ainsi que pour les variables catégorielles « caractère bancaire des dettes » et « l'existence de covenants » dans les dettes. Généralement certains détails des formules utilisées devraient figurer dans le corps du mémoire, mais lorsque ceux-ci n'influent que subtilement sur la compréhension du mémoire, il faut les mettre en note de bas de page (s'ils n'occupent que quelques lignes, au plus) ou en annexe (quand ils demandent beaucoup plus de place).

Pour les informations issues d'une recherche qualitative, dont principalement via des entretiens, il importe de faire une appréciation générale de l'ensemble des données relatives à chaque entretien et à chaque interviewé, de manière à présenter le contexte de l'étude. Voici, à titre d'exemple illustratif les informations présentées lors d'une étude qualitative réalisée auprès des collectivités territoriales à propos de la politique d'égalité entre les femmes et les hommes[10] :

– Les informations concernant les interviewées afin d'apprécier leurs fonctions et leurs positions respectives dans l'organigramme des collectivités ayant participé à la recherche. C'est aussi une manière d'appréhender la subjectivité des idées formulées par chaque interlocutrice vis-à-vis des objets de l'entretien ;

– Les informations sur les différentes collectivités territoriales ciblée par la recherche pour principalement tenir compte de leurs tailles, un indicateur pris pour estimer leurs capacités d'allouer des moyens financiers, matériels et humains dans la mise en œuvre de leurs politiques d'égalité femmes-hommes ;

– Les données chiffrées dans les collectivités en matière d'égalité femmes-hommes, aussi bien en interne (au niveau des institutions considérées) que sur les territoires des collectivités (qui sont des Villes et des Métropoles françaises).

On peut donc voir que les informations qui doivent être présentées préalablement à l'analyse proprement dite sont « complémentaires » à cette dernière, c'est-à-dire que seules les informations qui aident davantage dans cette analyse seront étayées.

### 7.2. « Analyse » : Quelques grands principes

L'idée dans cette section n'est pas de présenter de façon exhaustive toutes les démarches et tous les principes d'une analyse empirique. Cela dépasse largement le cadre du possible pour ce guide étant donné que les types d'analyses empiriques eux-mêmes peuvent être très variés. Il s'agit ici de s'intéresser à quelques principes généraux qui devraient permettre au rédacteur d'être soucieux de la qualité de son travail en matière d'analyse empirique.

- D'abord, toujours se baser sur les hypothèses dans l'analyse, d'autant plus que le but est de vérifier celles-ci à travers cette analyse. Dans cette perspective, il faudrait réaliser une analyse par variable étudiée, ce qui revient à faire une analyse thématique pour les recherches qualitatives, c'est-à-dire en fonction des thèmes qui structurent la grille d'entretien ; cela dit, cette dernière peut servir de base pour la grille d'analyse. Procéder ainsi permet de mieux apprécier la dynamique vers les réponses recherchées pour la problématique de l'étude.

- Pour l'analyse qualitative en particulier, le rédacteur a intérêt à maîtriser les techniques de l'analyse de contenu, même dans le cas d'utilisation de logiciel. Sur ce point, je renvoie le lecteur aux nombreux didacticiels-tutoriels-cours existants sur Internet. En tout cas, lorsque l'échéancier le permet (c'est-à-dire, quand le rédacteur dispose du temps suffisant pour la partie empirique du mémoire) en fonction du volume des informations à traiter et à analyser, je préconise d'entreprendre manuellement l'analyse (en parallèle à l'utilisation éventuelle de logiciel d'analyse de contenu), au moins pour les raisons suivantes :

    - C'est un moyen permettant au rédacteur de mieux comprendre les idées émises et facilite ainsi la rédaction ultérieure ;

    - Cela donne généralement des résultats plus riches car offrant une meilleure perspective que les traitements informatisés automatisés ;

    - C'est aussi une occasion pour perfectionner le savoir-faire du rédacteur en matière d'analyse de contenu.

- Toujours en matière d'analyse qualitative, il faut rester méthodique en s'efforçant d'observer quelques règles conditionnant la qualité des résultats de la recherche. Voici quelques importants principes qui ont déjà fait leur preuve dans ce sens :

    - Réaliser une lecture et une relecture attentive du verbatim : l'entreprise est analogue à celle de la partie théorique. Cette fois, il y a lieu de lire « intégralement » toutes les informations sans exceptions, de prendre de temps en temps des notes et de surligner tous les passages importants correspondant à ces notes ainsi prises[11]. Comme ce qui a été réalisé dans la partie problématique, la tenue d'un brouillon est d'une importance capitale : indiquer à l'endroit

convenable dans le mémoire (dans le chapitre réservé à l'analyse) ces notes prises avec leurs références respectives vis-à-vis des textes du verbatim.

- Se préparer à un travail de réflexion approfondie pour comprendre les idées et opinions de chaque interlocuteur : en effet, cela peut requérir de considérables efforts de la part du rédacteur qui doit prendre du recul par rapport à son opinion propre pour essayer d'épouser celle de l'interviewé. Il faut chercher à se placer au plus près possible des mots et phrases des interlocuteurs sans toutefois les reformuler par ses propres mots.

- Rester objective dans les analyses : il est alors impératif de se détacher de tout préjugé, conviction personnelle (du rédacteur) pour ne pas biaiser l'étude. Cela ne veut pas dire qu'il faut se priver de toute critique envers les opinions émises par l'interviewé : bien au contraire, il est très important de toujours remettre en question les bases de toute opinion formulée, notamment en mettant en évidence les éventuelles contradictions apparentes tout en cherchant les raisons de ces dernières.

– Pour l'analyse quantitative, le recours à un logiciel d'analyse de données facilite considérablement le travail à réaliser, surtout lorsqu'il s'agit de traiter une base de données assez volumineuse. Pour l'exemple de l'étude des LBO européens cité plus haut, j'ai dû analyser une base de données comprenant 129 individus (observations) et 33 variables : le recours entre autres à l'analyse des correspondances multiples (ACM) et à l'analyse en composantes principales (ACP) m'ont épargné d'un ensemble de travail très chronophage et fastidieux, dont la recherche des liens éventuels entre ces différentes variables.

– Des tableaux et des figures sont souvent plus parlants et plus explicites que des longues phrases. Toutefois, il faut également observer quelques règles importantes dans l'utilisation de ces éléments illustratifs :

- Il faut toujours commenter les tableaux et figures, sinon, ils n'ont pas leur place dans le corps du mémoire ;

- N'indiquer que les éléments importants et les alléger autant que possible : il m'arrive souvent de devoir retoucher certaines figures pour effacer des informations inutiles ou pour ajouter d'autres plus pertinentes (c'est le cas par exemple lorsque je suis amenée à fusionner deux graphiques). Certains cahiers des charges précisent le volume maximal à allouer pour ces éléments illustratifs dans le corps du mémoire. Les grands tableaux doivent d'ailleurs figurer dans l'annexe.

- Il faut indiquer les éventuels calculs réalisés dans l'élaboration des tableaux et des graphiques. Par exemple, j'utilise de temps en temps des variables « centrées-réduites » pour pouvoir représenter sur un même plan plusieurs variables d'unités différentes (afin d'apprécier visuellement leurs éventuelles corrélations, par exemple), ce qui impose d'indiquer (en bas de page) comment centrer et réduire ces dernières.

- Une appréciation visuelle (à travers des tableaux et figures) est généralement insuffisante lorsqu'il s'agit de vérifier une hypothèse se basant sur les techniques statistiques : il faut souvent faire les tests statistiques adéquats pour soutenir les suppositions de telle impression visuelle.

En somme, il ne faut pas oublier que c'est surtout dans l'analyse empirique que le chercheur (et donc le rédacteur) doit démontrer son savoir-faire et ses compétences : cela ne doit faire l'ombre d'un doute, et le lecteur comprendra tout de suite que ce travail n'a pas été fait par un amateur. Dès lors, le champ disciplinaire du mémoire doit être respecté : un mémoire de sociologie, par exemple, mettra en œuvre les outils et approches de cette discipline. Sur ce point, le rédacteur doit faire preuve de polyvalence, et cela s'acquiert au fil des expériences et d'une lecture intense. En tout cas, ce savoir-faire démontré doit être orienté vers le but ultime de répondre à la problématique de l'étude et aux préconisations conséquentes se basant sur l'analyse faite.

## 7.3. Synthèse, discussion et recommandations

Deux éléments centraux suivent l'analyse : d'une part, la ou les réponses à associer à la problématique de la recherche et, d'autre part, les recommandations qu'il convient d'émettre en conséquence.

### 7.3.1. *Synthèse : revenir aux hypothèses, à la problématique*

L'un des plus grands problèmes constatés après la lecture d'un mémoire est l'absence de réponse explicite donnée pour la problématique de l'étude. Ce point capital est trop négligé par plusieurs rédacteurs et chercheurs de sorte que, après une longue analyse empirique très détaillée, le mémoire se termine parfois sans conclusion pertinente ; on a l'impression de finir sous une note d'ambiguïté. Pour éviter cela, je préconise de consacrer toute une section pour la synthèse de l'analyse faite.

Il s'agit alors de revenir à la vérification des hypothèses de recherche formulée : quelle conclusion pour chacune d'elles (confirmation ou infirmation), et cela de façon explicite et sans ambiguïté ? En fait, plusieurs de ces hypothèses sont liées entre elles : donc, c'est le moment de « faire le point », d'en faire la synthèse. Toute confirmation/infirmation d'une hypothèse doit être accompagnée d'un bref commentaire expliquant le résultat ainsi obtenu. Il est donc utile de revenir sur les théories associées à ces hypothèses, notamment lorsque l'analyse a infirmé ces éléments théoriques : il faut pouvoir expliquer toute éventuelle contradiction entre les résultats obtenus dans l'étude et les travaux faits par des chercheurs antérieurement.

Toujours en reprenant l'exemple illustratif de l'étude cherchant à appréhender les origines et les conséquences des structures des dettes LBO, on a dû expliquer les raisons de l'infirmation de quelques hypothèses sur l'explication du spread de ces dettes : ainsi, par exemple, la présence ou non de composante bancaire (de même que la présence ou non de covenant) dans les dettes LBO n'influe pas sur le spread car l'existence d'un contrôle et d'une supervision bancaire qui est supposé réduire le risque sur l'emprunt pourrait même avoir des effets contraires en incitant le débiteur à être opportuniste sur les composantes non-bancaires de ces dettes.

C'est ensuite, après cet état des lieux synthétiques concernant la validation de toutes les hypothèses, que l'on donne aussi les éléments de réponse à la problématique de l'étude (également, de manière explicite). Ensuite,

avant de passer à la conclusion générale du mémoire, le rédacteur-chercheur doit de nouveau démontrer sa professionnalité dans la formulation de recommandations correspondantes à ce qui a été évoqué dans l'analyse réalisée et synthétisée.

### 7.3.2. *Penser préalablement à la discussion et aux recommandations*

L'existence ou non d'une partie/chapitre/section réservé aux recommandations dépendent du type de mémoire sur lequel on travail. Généralement, c'est surtout dans les cas de mémoire professionnel que les recommandations sont exigées : elles sont donc émises à l'endroit d'une institution particulière (une entreprise, un organisme, une entité publique ou privée, etc.) et/ou une profession (ou les professionnels d'une discipline). Toutefois, les mémoires de recherche non-professionnels peuvent aussi comporter des éléments de recommandation (adressés aux chercheurs, à une population précise – comme les habitants d'une ville en matière de gestion énergétique, par exemple). Souvent, les cahiers des charges d'un mémoire donnent des précisions sur ce point.

En tout cas, les recommandations supposent des problèmes et/ou des points perfectibles détectés durant la réalisation du mémoire, ceux-ci ayant un rapport directe et étroit avec la problématique traitée. Dès lors, les préconisations à émettre doivent se baser sur les résultats de recherche, c'est-à-dire qu'elles sont soutenues et justifiées par ceux-ci. Une question mérite alors d'être répondue dans ce sens : « comment les mesures ainsi préconisées contribueraient-elles à résoudre les problèmes et/ou à améliorer la situation » ?

Ainsi, par exemple, pour un mémoire cherchant à appréhender les différences éventuelles existant entre les liens qu'entretiennent respectivement un père ou une mère incarcéré avec son enfant : il a été constaté que l'emprisonnement d'un parent est un facteur majeur, voire déterminant, de l'altération des liens familiaux, quel que soit le sexe de ce parent. Plusieurs des parents incarcérés reconnaissent leurs erreurs, leur incapacité et leur impuissance à apporter une solution à ce problème. Une des recommandations alors formulées est donc de « proposer » (et non pas « imposer ») des programmes de soutiens à la parentalité pour les détenus et leurs familles. Une seconde recommandation invite à réfléchir sur le terme à utiliser à la place de celui de « maintien du lien » qui est quelque peu stigmatisant pour certains parents interviewés car cela insinue leur « échec » et leur responsabilité directe dans la détérioration des liens parentaux (à cause de leur incarcération) : il y a lieu aussi de mettre en évidence les bénéfices que tireront ces parents et leurs familles d'un contact maintenu, d'une communication positivement dynamisée entre eux, tant que l'incarcération fait partie de leur vie.

En matière de forme, il importe de souligner que les recommandations ne sont pas des « ordres » (à donner) : ce sont des éléments relatifs car, d'une part, la résolution et/ou l'amélioration attendue dépend d'un certain nombre de conditions et, d'autre part, les destinataires de ces préconisations ne sont pas obligés de les prendre en compte. Il y a lieu alors de formuler les recommandations toujours « au conditionnel ».

Voici quelques principes pour la formulation des recommandations :

– Réalisabilité de celles-ci par les intéressés, et cela dans le court/moyen terme ;

–Caractère claire et explicite, indiquant ce qui devrait être fait (même sans entrer dans les détails) et

celui/ceux qui devraient le faire ;

- Présentation individuelle et justification de chaque préconisation, soulignant son objectivisation : les preuves avancées démontrent que cette préconisation résoudra effectivement (au moins en partie) le(s) problème(s) évoqué(s) ou améliorera la situation ;

- En petit nombre (jusqu'à sept recommandations pour un mémoire), ce qui implique un regroupement s'il en a plusieurs ;

En somme, les recommandations constituent une autre valeur ajoutée, à côté des réponses apportées à la problématique de l'étude, attendue du mémoire. Ce sont les derniers éléments du « développement » du mémoire, mais le fait de garder toujours un œil pour ceux-ci depuis la partie conceptuelle rend encore plus pertinente et plus aisée sa rédaction : il est fortement préconisé de toujours noter dans le « brouillon » les éléments susceptibles de faire partie des recommandations.

## Partie 4. Et pour finir ?

La dernière partie, relativement courte, de ce guide est consacrée à deux sujets qu'il convient d'aborder finalement. D'une part, la finalisation du mémoire en considérant les parties introductive et conclusive du document. D'autre part, il apparait important d'inviter le rédacteur à améliorer ses pratiques à travers quelques conseils qui devraient lui être bénéfique en termes de savoir.

## Chapitre 8. L'introduction et la conclusion

L'introduction et la conclusion, à côté du résumé et de la table des matières ou du sommaire, constituent en quelque sorte la vitrine du mémoire. En effet, après le titre, ces différents éléments sont lus en premiers par les intéressés, ce qui veut dire que l'attrait pour la lecture attentive de l'ensemble ou une partie substantielle du document est conditionné entre autres par les contenus de l'introduction et de la conclusion. En tout cas, ce sont les premiers éléments auxquels le jury prête leur plus grande attention. Or, la lecture des mémoires est parfois décevante sur ce point, insinuant que la rédaction de ces deux parties de l'œuvre scientifique est considérée comme uniquement accessoire et négligée par rapport à la partie « développement ». Certes, une introduction « ratée » peut ne pas constituer un facteur déterminant de l'inadmissibilité du chercheur en elle-même ; mais, cela diminue considérablement l'intérêt porté au reste du mémoire, d'autant plus qu'aux yeux du jury, la représentation qu'il se fait de l'ensemble du document peut en être négativement affectée. J'invite alors les rédacteurs à reconsidérer les fonctions de l'introduction et de la conclusion, leurs contenus, puis de positionner leurs places dans le planning pour l'élaboration du mémoire.

### 8.1. Fonctions de l'introduction et de la conclusion

Je préfère parler d'abord de la conclusion pour montrer un lien crucial entre celle-ci et l'introduction. En fait, après avoir mis le dernier point de la toute dernière phrase constituant la dernière partie du mémoire, le rédacteur pense incontestablement à la finalisation du document. Mais, le rédacteur se soucie souvent de ce qu'il va mettre dans la conclusion pour « bien finir » son travail : à quoi sert vraiment la conclusion ?

La réponse à cette question conduit à se rappeler de la raison d'être du mémoire : pourquoi a-t-on rédigé ce document ? En effet, la conclusion doit faire un état des lieux succinct sur l'objectif fixé pour le mémoire, les démarches entamées pour atteindre cet objectif, et les résultats obtenus dans cette entreprise. Pour faire simple, la conclusion répond à la problématique posée initialement, donc dans l'introduction, en expliquant brièvement comment on a obtenu les éléments de réponse. Si le rédacteur a alors bien fait et bien terminé son travail, la simple lecture de la conclusion devrait suffire pour avoir une idée sur les tenants et les aboutissants du mémoire.

La conclusion est aussi un « espace » permettant au rédacteur, et au lecteur, de prendre du recul par rapport au mémoire. Désormais, c'est surtout dans la conclusion qu'il convient d'évoquer les limites de la recherche, jusqu'à aborder même les points de vue personnels du rédacteur (du chercheur) vis-à-vis de l'étude dans son ensemble (et d'adopter alors un point de vue plus ou moins critique).

Enfin, la conclusion offre aussi une perspective d'ouverture quant à l'objet du mémoire. Cela découle souvent des limites évoquées pour la recherche que l'on vient de terminer. En réalité, une recherche entamée n'est point définitivement terminée car, la plupart du temps, la réponse donnée à la problématique n'est que partielle (notamment à cause des limites de l'étude), de même que des interrogations ont émergées sur différents aspects de l'objet de la recherche tout au long de la réalisation du mémoire. Du coup, la conclusion ouvre la voie à l'approfondissement du travail effectué, en mentionnant des pistes de recherche.

Ainsi, le lien entre l'introduction (qui pose les questionnements sur l'objet du mémoire) et la conclusion (qui doit répondre à ces questionnements) ne peut être qu'évident. De son côté, l'introduction doit remplir trois fonctions majeures :

- Premièrement, comme son nom l'indique, elle est censée « introduire » le sujet du mémoire ainsi que tous les éléments s'y rattachant, dont la problématique, les éléments conceptuels associés à cette dernière, la méthodologie de la recherche, et le cheminement vers les réponses attendues de cette étude ;

- Deuxièmement, l'introduction a un rôle d'accroche, pour attirer l'attention du lecteur et alors susciter de l'intérêt pour le reste du document ;

- Troisièmement, l'introduction donne des éléments de preuve de la pertinence de la recherche ainsi réalisée.

Que doivent alors contenir ces deux parties importantes du mémoire ?

### 8.2. Leurs contenus

Il faut reconnaitre une relative ressemblance entre l'introduction et la conclusion d'un mémoire. Mais, leurs positions dans le document contextualisent alors leurs contenus respectifs : la première introduit, annonce et présente, démontre la pertinence de l'ensemble du mémoire, tandis que la seconde donne une sorte de résumé-synthèse (sans pour autant la considérer comme un résumé ou une synthèse), conclut, et termine en ouvrant la voie vers des pistes de recherche. Certains cahiers des charges précisent les contenus attendus de l'introduction et de la conclusion.

### 8.2.1. *Les contenus de l'introduction*

Concrètement, l'introduction peut être composée des quelques éléments ci-après :

–L'accroche, suivie de la présentation du sujet de mémoire, qui devrait attirer l'attention du lecteur, et cela demande beaucoup de réflexion au rédacteur qui doit, ici, faire preuve de créativité et d'imagination, d'empathie (se mettre à la du lecteur). L'accroche peut être une citation, un évènement d'actualité, un extrait de résultats d'étude, des informations chiffrées, etc., mais il ne faut pas oublier que cela doit permettre de présenter le sujet ou le thème du mémoire. Je préconise tout de même d'être prudent avec les styles journalistiques qui ont souvent tendance à rompre avec l'objectivité de l'œuvre scientifique. Voici, à titre illustratif, l'accroche utilisée pour un mémoire concernant l'accompagnement des personnes en fin de vie :

« *L'idée de « la mort » fait froid dans le dos, non seulement pour les personnes dont la menace de mort est imminente, mais également (voire surtout) pour celui qui va annoncer cette mauvaise nouvelle. La peur de la mort est quelque peu universelle, un évènement qui ne s'expérimente pas, car là où l'on va disparaitre, on ne peut plus revenir. Tout cela montre combien la situation d'un patient, connaissant que cette extinction va bientôt agir sur sa personne, est difficile à vivre et complexe.* »

–La présentation de l'intérêt (personnel ou non) porté sur le sujet du mémoire : qu'est-ce qui motive à faire cette recherche ? Une motivation personnelle n'est généralement pas suffisante. Ci-après, par exemple, les intérêts énoncés pour soutenir la pertinence d'une étude portant sur les interventions destinées à répondre positivement aux besoins des aidants-proches d'un patient atteint de cancer :

« *Le sujet concernant le cancer et la perspective d'améliorer la situation des aidants des personnes souffrant de cette maladie (qui devrait logiquement impacter positivement sur ces dernières) est un sujet qui me tient à cœur personnellement, étant donné que ma mère a été atteint du cancer du sein. Mais, au-delà de cette motivation personnelle, il faut reconnaitre que le cancer est un véritable problème de santé publique, à l'exemple du cancer de sein et du cancer colorectal* ».

–Le cadre théorique de la recherche : il s'agit de faire un survol de la littérature abordant l'objet de la recherche et d'appréhender très brièvement les concepts-clés. Pour ma part, j'utilise souvent deux techniques pour intégrer ce cadre théorique concis dans l'introduction. La première consiste à formuler quelques questionnements sur l'objet de la recherche de manière à mettre l'accent sur les concepts-clés, c'est-à-dire que les éléments de réponse à ces questionnements ne peuvent être que l'analyse descriptive de ces concepts qui sera fait notamment dans la partie théorique. La deuxième, un peu classique, consiste à parler de ces concepts à l'annonce du plan. Pour la première technique, voici un exemple tiré d'un mémoire qui tente de démontrer la dimension « quantique » du « coaching » :

« *De prime abord, le lien entre Coaching et Physique Quantique n'apparaît pas comme une évidence : Mais de quoi parle-t-on lorsque l'on parle de physique quantique ? Existe-il une analogie possible entre ces deux disciplines ? Et si tel est le cas, quels concepts (parmi les sciences humaines et les courants philosophiques) étayent cette analogie ? Mais alors que plus de 25 ordres de grandeurs séparent les*

*objets d'étude de la physique quantique et de la relation d'aide : quel rapport peut-il bien y avoir entre les sciences de l'infiniment petit et une discipline transversale des sciences humaines ? La connaissance des théories quantiques permettrait-elle de mieux comprendre le vivant dans son échelle macroscopique ?* ».

– L'énoncé de la problématique de la recherche : le lecteur ne devrait avoir du mal à identifier cette problématique, c'est-à-dire que celle-ci doit être présentée explicitement. D'ailleurs, la problématique doit être formulée sous forme interrogative directe. Par exemple : « *C'est dans cet ordre d'idées que la problématique d'actualité suivante s'énonce comme suit : "La cuisine de rue est-elle un moyen de reconquérir (réactiver) nos rues ?"* ».

– Présentation de la méthodologie de la recherche : cela devrait être très bref, surtout si une partie ou un chapitre entier est consacré pour exposer les détails de cette méthodologie.

– Annonce du plan : il est question de donner un aperçu des grandes étapes de l'étude à travers les différentes parties du mémoire. Les formules sont multiples, mais l'essentiel est de faire comprendre les différentes subdivisions du document. Personnellement, j'utilise des termes assez banals comme, « *la première partie est consacrée à …* » « *la deuxième partie se focalise sur …* », ou encore « *dans la première partie, il y a lieu d'appréhender …* » « *dans la deuxième partie, il s'agit de se concentrer sur …* ».

### 8.2.2. *Les contenus de la conclusion*

Ci-après une liste des principaux éléments devant figurer dans la conclusion :

– Rappel de la thématique choisie et de la problématique de l'étude : même si la présentation de ces éléments devrait être encore plus concise que celle dans l'introduction, la lecture de la seule conclusion est censée offrir des informations suffisantes pour comprendre la recherche dans sa globalité ;

– Présentation brève de la définition des concepts-clés mobilisés dans le mémoire, s'apparentant à une sorte de résumé du cadre théorique ;

– Résumé de la méthodologie adoptée et des résultats de l'analyse faite au regard de la problématique (et des hypothèses s'y rattachant) ;

– Discussion concernant les limites de l'étude et exposée éventuelle (brève) des opinions personnelles sur l'étude finalisée ;

– Ouverture de la voie vers des recherches futures se basant sur la recherche ainsi réalisée (parler des pistes de recherche).

## 8.3. Quand les rédiger ?

Incontestablement, la conclusion ne devrait être rédigée qu'à la fin de l'élaboration du document (après l'introduction et le développement). Mais, il y a lieu d'expliquer pourquoi la rédaction de l'introduction trouve

également sa place après celle du développement (les différentes parties du mémoire), c'est-à-dire avant celle de la conclusion.

En fait, on reconnait que si l'introduction est rédigée en premier lieu, avant toute autre partie du mémoire, il aurait fallu la modifier tout au long de l'élaboration du document. En effet, les différentes composantes du mémoire sont encore susceptibles de subir un changement, tant que la rédaction n'a pas encore été finalisée et que le livrable n'a pas reçu la validation de la part du directeur de mémoire et de l'établissement de formation. De plus, on a plus d'idée pour l'introduction après avoir rédigé ligne par ligne les différentes parties du mémoire. De mon côté, je ne manque pas d'aviser le chercheur que l'introduction ne sera rédigée qu'en dernier lieu.

# Chapitre 9. Viser l'excellence

Pour ce dernier chapitre, il convient de partager certains conseils pour améliorer la qualité du travail du rédacteur, avec quelques règles de bonne pratique et des pièges à éviter.

## 9.1. Quelques règles de « bonne pratique »

Voici une liste (non-exhaustive, bien évidemment) de principes qui pourraient améliorer la qualité du travail du rédacteur, des principes qui ont déjà fait leur preuve.

D'abord, sur le fond :

- Veiller sur l'originalité du travail : sur ce plan, l'innovation apportée par le rédacteur réside essentiellement au niveau de la méthodologie ; les autres parties du mémoire sont plutôt classiques. Les guidants et les membres du jury semblent apprécier la créativité démontrée dans l'élaboration du plan expérimental et des méthodes et outils utilisés pour recueillir les informations sur le terrain. Mais, il y a lieu toujours de s'assurer de la compatibilité et la réalisabilité de la méthodologie proposée par rapport à la réalité. Par ailleurs, la complexité n'est pas le but à atteindre : ce que l'on cherche avant tout, c'est d'atteindre l'objectif ultime du mémoire (répondre à la problématique) tout en réduisant autant que possible les coûts (efforts et temps) pour y arriver. « Original » ne signifie pas nécessairement « compliqué ».

- Chercher à bien comprendre les différents concepts mobilisés dans le mémoire (y compris les concepts-clés). Plus on appréhende ces concepts, plus facile et fluide sera la rédaction. Je recommande de ne pas encore entamer la première phrase du mémoire tant que l'un de ces concepts n'a pas été clairement compris par le rédacteur, sinon, cela risque de compromettre les démarches pour la réalisation de l'ensemble des travaux. En principe, tous les concepts à mobiliser dans l'étude empirique doivent être développés dans la partie théorique.

- Ne pas sous-estimer la présentation de la pertinence de l'objet et de la problématique de l'étude. Cela constitue souvent une source de frustration de la part du directeur de mémoire et des membres du jury. Il faut pouvoir démontrer que le thème du mémoire n'est pas seulement d'actualité, mais également un sujet de préoccupation (pour des acteurs à identifier clairement), et que la résolution de la

problématique amène incontestablement à une avancée de la connaissance dans la discipline du mémoire.

–Penser aux différentes composantes du mémoire (hypothèses de recherche, variables et indicateurs, plan de travail, méthodes et outils pour la collecte des informations empiriques, analyse empirique, recommandations, voire l'introduction et la conclusion) dès la première réflexion sur l'objet et la problématique de la recherche. Pour cela, il est recommandé de tout noter par écrit (lors de la recherche documentaire, par exemple), et le brouillon apparait comme le meilleur moyen à cet effet[12].

–S'assurer de l'objectivité du mémoire dans son ensemble. Cela dit, toute opinion émise, toute analyse faite, toute critique évoquée doivent être valorisée par des justifications dignes d'une œuvre scientifique. Il ne faut pas oublier que le travail du rédacteur est avant tout de remplir les pages par des idées bien fondées avant de les traduire par des phrases et des mots.

Ensuite, au niveau de la forme :

–Tenir un style de rédaction approprié et clair : dans un mémoire, il est préférable de simplifier autant que possible le style rédactionnel, sans pour autant sombrer dans le langage courant (le langage parler n'est pas admissible). Je suggère même d'écrire de temps en temps des phrases simples, sans subordonnées si possible.

Exemple de phrase complexe[13] : « *En conclusion, bien que le succès d'un MOOC ne soit pas uniquement lié à sa qualité intrinsèque (en effet, même bien conçu, un MOOC ayant une faible visibilité sur la toile risque un échec fort probable), on peut tout de même mettre en évidence que la qualité des différents éléments le composant et des diverses interactions qu'on y retrouve conditionne l'atteinte ou non des objectifs pédagogiques fixés pour ce MOOC.* » Il convient alors de reformuler cette phrase en quelques phrases plus simple : « *En conclusion, le succès d'un MOOC n'est pas uniquement lié à sa qualité intrinsèque. En effet, un MOOC bien conçu mais n'ayant qu'une faible visibilité sur la toile risque un échec fort probable. Néanmoins, la qualité des différents éléments composant le MOOC et les diverses interactions qu'on y retrouve conditionne l'atteinte ou non des objectifs fixés pour celui-ci.* »

–Eviter les erreurs syntaxiques et les fautes d'orthographe : j'avoue que moi-même, actuellement, ne peut guère prétendre à la perfection sur ce domaine. D'où l'importance de la relecture, même si cela coûte parfois très cher en terme de temps lorsque le mémoire est très volumineux (il convient alors de faire une relecture après un certain nombre de pages rédigées, plutôt que d'attendre la fin de la rédaction avant de s'y mettre).

–Se conformer aux normes et aux règles en vigueur et/ou imposées (concernant la mise en page, les règles typographiques, la numérotation des titres, la bibliographie, les tableaux et figures, les annexes, etc.). Au fil des expériences, ces normes et règles deviennent de moins en moins lourdes car à force de pratiquer, on les intériorise.

–Soigner la présentation générale : il faut rendre le document attrayant et facile à lire. Je préconise alors la sobriété : des pages bien aérés, moins colorés (utiliser avec parcimonie les autres couleurs que le noir

et blanc), plus standardisées et classiques (polices et tailles de caractère invariantes pour un même niveau de paragraphe, par exemple). Je recommande fortement aussi de s'inspirer des travaux scientifiques validés (dont les thèses, la plupart des mémoires téléchargeables sur le Web sont des versions non validées).

Ainsi, comme toute expérience, celle du rédacteur est appelée à s'étoffer au fil des pratiques, mais à condition que l'on cherche véritablement à les améliorer en restant méthodique et précautionneux.

### 9.2. Des pièges à éviter

Voici également quelques erreurs à éviter que j'ai constatées, aussi bien dans mes expériences que dans celles des autres rédacteurs :

- Etre trop ambitieux sans considérer la faisabilité et les contraintes (notamment en termes de temps) du mémoire. Cela concerne en premier lieu l'échéancier, c'est-à-dire le planning des différentes étapes du mémoire : il convient de toujours prévoir une marge de temps raisonnable pour chaque étape du mémoire. Par exemple, si vous avez estimé que la rédaction de la conclusion vous coûtera une journée (de 8h) de travail, ajoutez-y environ la moitié de ce temps (soit, un total de 12h ou une journée et demi de travail). Mais, cette question de faisabilité s'applique aussi, et surtout, à la méthodologie de la recherche : il faut pouvoir estimer la durée de la mise en œuvre de la méthodologie, c'est-à-dire les investigations pour la collecte des informations empiriques. Sur ce point, il n'y a pas de « recette », de formule pour une estimation exacte, d'autant plus que les méthodes et outils utilisés peuvent varier fortement d'un mémoire à un autre, d'un champ disciplinaire à un autre. Par exemple, l'administration d'un questionnaire en ligne via Google Form sur plusieurs sites et réseau social (Facebook) a nécessité trois semaines pour obtenir 45 réponses validées.

- Sombrer dans l'analyse uniquement descriptive sans adopter une posture réflexive critique. Il ne faut pas oublier que le mémoire est, entre autres, un moyen pour démontrer que le chercheur dispose des compétences et des savoirs requis pour la qualification à laquelle il postule. Ainsi, il doit faire preuve de « professionnalisme », par exemple, dans l'identification des problèmes et des risques auxquels une entité est exposée ainsi que d'y apporter des solutions appropriées. Or, cela exige des efforts de réflexion et de recherche (dans la littérature, notamment) de la part du chercheur qui doit alors remettre en question l'existant. Tout cela montre combien les investissements attendus du rédacteur sont considérablement élevés.

- Se noyer dans une boulimie de lecture stérile et/ou dans une grande masse d'information lors de la recherche documentaire. Une erreur que j'ai commise dans mes premières expériences de rédactrice est de commencer cette recherche par l'accumulation d'une quantité relativement importante de documents avant de les lire un à un par la suite. Non seulement j'étais confrontée à une redondance d'information très fréquente, mais une grande partie des documents ainsi lus (et qui m'ont coûté presque la moitié du temps pour la recherche documentaire) n'a pas été utile pour le mémoire en question. Cela ne devrait pas être le cas si l'on suit bien la méthode proposée plus haut : commencer par des ouvrages généraux qui abordent les concepts clés de l'étude (au regard de la problématique), puis s'orienter vers des ouvrages plus spécialisés selon les axes de la recherche.

– Perdre de vue l'objectif de l'étude, c'est-à-dire la problématique qui demande des éléments de réponse. Cela conduit souvent à rédiger les différentes subdivisions du mémoire sans véritables cohérences et liens logiques entre elles.

– Ne pas se soucier de la lisibilité et de la compréhensibilité du document pour les lecteurs non-initiés à la discipline du mémoire. Cela amène fréquemment le rédacteur à employer des jargons techniques ainsi que des concepts spécifiques sans prendre la peine de les définir/expliquer.

– Alourdir le corps du mémoire par des éléments qui ne sont pas d'utilité directe à la compréhension du texte. Il y a même des rédacteurs qui cherchent à réduire leurs charges de travail ainsi. De telle pratique (malsaine) devrait être évitée en restant méthodique et en toujours pensant que plus on s'applique à améliorer la qualité de son travail, plus on devient aussi bénéficiaire en améliorant son propre savoir.

– Terminer le mémoire avec une conclusion floue laissant l'impression que la problématique reste sans réponse claire.

En somme, la qualité du travail du rédacteur dépend des efforts qu'il est prêt à faire tant qu'il est conscient qu'il tire également profit de l'amélioration de son savoir à travers de tels efforts. Les investissements intellectuels ne seront jamais en vain, surtout dans les domaines scientifiques.

## Conclusion

Pour conclure, il faut reconnaitre que le travail d'un rédacteur ne va pas de soi, et loin d'être monotone. Certes, il est tenu d'observer des règles et de se conformer à des normes qui assure une certaine standardisation des œuvres scientifiques à produire. Néanmoins, la rédaction d'un mémoire est une véritable aventure : cela demande des investissements assez importants de la part du rédacteur, mais cela procure aussi des occasions de voyager à travers le temps et l'espace, en visitant de nouveaux réserves de connaissances. Il y a lieu ici de mettre un accent sur la « nouveauté » des champs et domaines à visiter car, depuis que j'ai commencé ce métier, je ne me suis jamais ennuyée. Même en traitant un mémoire d'un même champ disciplinaire (je suis, par exemple, très familier du domaine du travail social), les nouvelles aventures m'ont toujours réservé des bonnes surprises. Puis, lorsqu'arrive le moment crucial de mettre le dernier point sur le document à livrer, je n'arrive pas à trouver les mots pour traduire cette satisfaction d'un travail fait qui m'a permis d'améliorer mon savoir.

Ainsi, je conclus ce guide avec un partage d'émotions avec ce métier qui m'a toujours fasciné. De temps en temps, je me suis demandé comment je vais y arriver avec ce mémoire, je me sens tellement bloqué, quelles pistes à suivre, … ? Mais, avec une bonne dose de prière, la persévérance et les yeux rivés sur les objectifs m'ont toujours remonté le moral. Enfin, voici l'extase lorsque les commanditaires m'adressent leurs reconnaissances, qu'ils ont eu de bonnes notes, qu'ils sont tout simplement satisfaits des prestations que je leur ai offertes !

## Bibliographie et sources


Bergadaà, M. (2015). Une brève histoire de la lutte contre le plagiat dans le monde académique. *Questions de communication*(26), 171-188. Récupéré sur http://responsable.unige.ch/assets/files/Lettre%2065/histoire_10ans_de_lutte.pdf

Bronner, L. (2005, mars 1er). *De plus en plus créative, la fraude aux examens est durement punie.* Consulté le mars 2018, sur Le Monde: http://www.lemonde.fr/societe/article/2005/03/01/de-plus-en-plus-creative-la-fraude-aux-examens-est-durement-punie_399928_3224.html

Brown, L. R. (1994). Who will feed China ? *World Watch*, *7*(5).

Chartrand, S.-G., & De Koninck, G. (2009). La clarté terminologique pour plus de cohérence et de rigueur dans l'enseignement du français (suite). *Québec Français*, 143-145.

Dumez, H. (2011). Faire une revue de littérature : pourquoi et comment ? *Le Libellio d'Aegis*, *7*(2), 15-27. Récupéré sur https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00657381

HEIG-VD. (2017). *Règlement du travail de master - EMBA HES-SO du Leader-Manager responsable.* Neuchâtel et Yverdon-les-Bains: Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud (HEIG-VD).

Koubi, G. (2012). Introduction. S'interroger sur le plagiat dans les recherches universitaires et scientifiques. Dans G. J. Guglielmi, & G. Koubi (Éds.), *Le plagiat de la recherche scientifique* (pp. 1-9). L.G.D.J.

Phillips, M. E., & Pugh, D. (1994). *How to get a PhD: A handbook for students and supervisors.* Buckingham: Open University.

Quote Investigator. (2014, mars 29). *To Cut Down a Tree in Five Minutes Spend Three Minutes Sharpening Your Axe.* Consulté le avril 2018, sur Quote Investigator: https://quoteinvestigator.com/2014/03/29/sharp-axe/

Roger, A. G., & Raoul, K. R. (2010). *Cours d'initiation à la méthodologie de recherche.* Abidjan: Ecole pratique de la Chambre de Commerce et d'Industrie.


## Notes

[←1]

Je n'ai pas réussi à trouver l'originale de cette citation ; celle que j'ai cité ici a été tirée de Quote Investigator (2014)

[←2]

Problématique du mémoire : « Comment envisager le changement des organisations pour favoriser l'implication des individus qui la compose ? »

[←3]

Collerette, P., Delisle, G., & Perron, R. (1997). *Le Changement Organisationnel : Théorie et Pratique.* Québec: Presse Universitaire de Québec.

[←4]

Grouard, B., & Meston, F. (1998). *L'Entreprise en mouvement : conduire etréussir le changement.* Paris: Dunod.

[←5]

Guilhon, A. (1998). Le changement organisationnel est un apprentissage. *Revue française de gestion* (120).

[←6]

Cela ne remet pas forcément en cause la fiabilité d'autres informations diffusées par ces mêmes institutions qui sont ainsi citées (donc recommandées) par la communauté scientifique.

[←7]

Le manuel de cette 6ème édition peut être téléchargé via le lien suivant : http://lumenjournals.com/wp-content/uploads/2017/08/APA6thEdition.pdf. Il existe également des sources en français parlant de cette nouvelle édition.

[←8]

Il est également possible d’exporter et d’importer le fichier contenant cette base de données en allant directement dans le répertoire "C:\Users\<nom de la session Windows>\AppData\Roaming\Microsoft\Bibliography" pour récupérer, modifier, ou copier le fichier Source.xml.

[←9]

Rappel de la problématique de cet exemple de mémoire : Quels sont les principaux déterminants du prix psychologique et du prix de référence d'un produit nouvellement lancé sur le marché ? Cas de la montre connectée « Apple Watch Sport » de l'entreprise « Apple Inc. ».

[←10]

La problématique de cette étude étant : « L'égalité Femmes/Hommes dans les politiques locales : une nouvelle dynamique dans la lutte contre les inégalités ? »

[←11]

Lorsque les informations à analyser sont très volumineuses, de l'ordre de plusieurs dizaines de pages par exemple, le traitement via un logiciel devrait tout de même accompagné par une lecture « diagonale » de ces informations afin de bien comprendre leurs teneurs.

[←12]

Personnellement, j'ai l'habitude de noter en bleu les éléments qui ne doivent pas figurer dans le livrable final (comme les notes et les commentaires, par exemple ; les éléments restants, tel que le plan, restent en noir) pour éviter la confusion.

[←13]

Tiré d'un mémoire sur l'impact de la création et de la structure des questions du dispositif d'évaluation d'un MOOC suivant différents niveaux taxonomiques entre les moments de formation et les moments de certification.